



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA:**

---

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA.

---

Trabajo de Graduación previo a la obtención del Título de Licenciado en Comunicación Social.

**AUTOR:**

Fabián Eduardo Guevara Macías

**TUTOR:**

Dr. Jorge Eduardo Guevara Granja

Ambato-Ecuador

2016

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema **LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA** del Sr. Fabián Eduardo Guevara Macías, Egresado de la Carrera de Comunicación Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, de la Universidad Técnica de Ambato considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 17 de febrero 2016

.....

Dr. Jorge Guevara Granja

TUTOR

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre el tema: **LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA**, presentado por el Sr. Fabián Eduardo Guevara Macías, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la U.T.A.

.....

Para constancia firman

.....

Presidente

.....

Miembro

.....

Miembro

## AUTORÍA

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA**”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son responsabilidad del autor.

Ambato, 17 de febrero 2016

.....

Fabián Eduardo Guevara Macías

C.I. 1600577553

EL AUTOR

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 17 de febrero 2016

.....

Fabián Eduardo Guevara Macías

C.I. 1600577553

EL AUTOR

## **DEDICATORIA**

Con todo cariño dedico a mi esposa Patricia Castro, por apoyarme en forma incondicional, ya que en su compañía, las cosas malas se convierten en buenas, la tristeza se transforma en alegría y la soledad no existe.

A mi hija por darme la fuerza para superar los obstáculos y convertirlos en retos, a mi Lolis por todo su apoyo.

**Fabián Eduardo Guevara Macías**

## **AGRADECIMIENTO**

Profunda gratitud a la Universidad Técnica de Ambato por darme la oportunidad de madurar profesionalmente, de manera especial a mis maestros quienes me impartieron sus enseñanzas; y a Dios, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el período de estudio.

Agradezco hoy y siempre a mi familia por el ánimo, apoyo y alegría que me brindan, los cuales me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

**Fabián Eduardo Guevara Macías**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	<b>PAG.</b>
Portada.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
Aprobación del tutor .....	II
Aprobación del tribunal de grado.....	iii
Autoría .....	iv
Derechos de autor.....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento .....	vii
Indice de contenidos.....	viii
Indice de tablas.....	xi
Indice de gráficos .....	xiv
Resumen ejecutivo .....	xvii
Introducción .....	1

### **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

Planteamiento Del Problema.....	3
Contextualización.....	3
Árbol de problemas .....	8
Análisis Crítico .....	9
Prognosis .....	10
Formulación del problema .....	10
Interrogantes de la investigación.....	10
Delimitación del objetivo de la investigación.....	11
Delimitación espacial .....	11
Delimitación Temporal .....	11
Justificación.....	12
Objetivos .....	13



Objetivo General .....	13
Objetivos Específicos.....	14

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes investigativos .....	15
Fundamentación .....	16
Fundamentación Teórica.....	20
Hipótesis.....	37
Señalamiento de las Variables .....	37

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Modalidad Básica de la Investigación.....	38
Investigación de Campo.....	38
Investigación Bibliográfica-Documental .....	38
Investigación de Proyecto Factible .....	39
Tipo de Investigación.....	39
Población y Muestra.....	40
Población.....	40
Muestra.....	42
Operacionalización de las Variables .....	45
Plan de Recolección de Información.....	47
Plan de Procesamiento de Información.....	48

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Análisis e Interpretación .....	49
Verificación de hipótesis.....	82

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones .....	88
Recomendaciones.....	89

**CAPÍTULO VI**  
**PROPUESTA**

Tema.....	90
Datos Informativos.....	90
Antecedentes de la Propuesta.....	91
Justificación.....	97
Objetivos .....	98
Objetivo General .....	98
Objetivos Específicos.....	98
Análisis de factibilidad.....	98
Fundamentación .....	99
Metodología .....	104

**MATERIALES DE REFERENCIA**

Bibliografía .....	123
Linkografía.....	124
Anexos .....	126

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Funcionarios y Empleados GAD Baños.....	41
TABLA N° 2 Poblacion de Baños de Agua Santa.....	41
TABLA N° 3 Poblacion y Muestra.....	44
TABLA N° 4 Variable Independiente.....	45
TABLA N° 5 Variable Dependiente.....	46
TABLA N° 6 Pregunta 1 Sexo de la persona encuestada.....	49
TABLA N° 7 Pregunta 2 Edad de la persona encuestada.....	50
TABLA N° 8 Pregunta 3 Sector de residencia de la persona encuestada.....	51
TABLA N° 9 Pregunta 4 Ocupacion de la persona encuestada.....	52
TABLA N° 10 Pregunta 5 ¿Cuál es el conocimiento que tiene sobre las actividades que realiza el GAD del canton Baños de Agua Santa?.....	53
TABLA N° 11 Pregunta 6 ¿Cree que las autoridades se preocupan de la comunicacion con la colectividad?.....	54
TABLA N° 12 Pregunta 7 ¿Qué actividades conoce que el municipio realiza para la colectividad de Baños?.....	55
TABLA N° 13 Pregunta 8 ¿Cree que es necesario utilizar medios de comunicación para informar las actividades realizadas y a realizarse?.....	56
TABLA N° 14 Pregunta 9 Qué instrumentos de comunicación escritos utiliza el GAD para informar las actividades que realiza.....	57
TABLA N° 15 Pregunta 10 ¿Qué instrumentos de comunicación electrónicos utiliza el GAD para informar las actividades que realiza?.....	58
TABLA N° 16 Pregunta 11 ¿Qué tipo de instrumentos de comunicación electrónicos le gustaría, que el GAD, utilice para informar las actividades que realiza, en bien de la ciudadanía?.....	59
TABLA N° 17 Pregunta 12 ¿Qué instrumentos cree que serían los más apropiados para informar sobre las actividades que realiza el GAD a la colectividad?.....	60
TABLA N° 18 Pregunta 13 ¿Cree que con la utilización de estos instrumentos se pueda tener mejor acceso a la información?.....	61
TABLA N° 19 Pregunta 14 ¿Cree que con la utilización de estos instrumentos se fortalezca la relación entre el municipio y la colectividad teniendo la plena confianza en sus actividades realizadas y a realizarse?.....	62

TABLA N° 20 Pregunta 1 Sexo de la persona encuestada .....	63
TABLA N° 21 Pregunta 2 Cargo que ocupa la persona encuestada.....	64
TABLA N° 22 Pregunta 3 Categoría del funcionario público.....	65
TABLA N° 23 pregunta 4 ¿Qué grado de información operativa y técnica reciben los empleados y trabajadores operativos y administrativos de las autoridades y directores ejecutivos, en el GAD del Cantón Baños de Agua Santa?.....	66
TABLA N° 24 pregunta 5 ¿Cómo es la relación entre las autoridades, directores departamentales, con empleados y trabajadores en el GAD municipal de Baños? ...	67
TABLA N° 25 pregunta 6 ¿Ha comunicado usted sus sugerencias, desacuerdos o comentarios acerca de la labor comunicativa de las autoridades y directores del GAD Baños de Agua Santa?.....	68
TABLA N° 26 pregunta 7 ¿Qué tipo de medios o canales de comunicación utilizan las autoridades y directores departamentales, para informar a trabajadores y empleados, sobre los programas, proyectos, estudios y decisiones presentes y futuros, relacionados con la gestión de la alcaldía, en bienestar de los ciudadanos de Baños de Agua Santa? .....	69
TABLA N° 27 pregunta 8 ¿Qué tipo de medios de comunicación electrónicos utilizan las autoridades y directores para informar sobre su gestión y toma de decisiones a los demás departamentos? .....	70
TABLA N° 28 pregunta 9 ¿Qué tipo de medios de comunicación impresos, utilizan las autoridades y directores para informar sobre su gestión y toma de decisiones a los demás departamentos? .....	71
TABLA N° 29 pregunta 10 ¿Se utilizan buzones de sugerencias en cada departamento para comunicar las acciones de trabajo y procesos realizados por empleados y trabajadores a los directivos de área en el GAD de Baños de Agua Santa?.....	72
TABLA N° 30 Pregunta 11 ¿Cree usted necesario el uso del intranet en el GAD Municipal de Baños de Agua Santa, para mantener informado a los empleados y trabajadores sobre los programas y actividades que se planifican y los que se ejecutaran posteriormente, por cada periodo administrativo en la institución?.....	73
TABLA N° 31 Pregunta 12 ¿Qué tipo de recursos institucionales se están utilizando para ejecutar la gestión de comunicación organizacional en el GAD de Baños de Agua Santa? .....	74

TABLA N° 32 Pregunta 13 ¿Cuál es el grado de eficiencia de estos medios o canales de comunicación interna al momento de informar a empleados y trabajadores sobre la gestión administrativa desarrollada en beneficio de la comunidad?.....	75
TABLA N° 33 Pregunta 14 ¿Es adecuado que el Departamento de Comunicación Institucional del GAD Municipal de Baños, haga uso de las redes sociales por internet, como facebook, twitter, youtube, para complementar la difusión de la información pública sobre la gestión económica, social y política a la ciudadanía del cantón y población ecuatoriana en general?.....	77
TABLA N° 34 Pregunta 15 ¿Existe un Plan de Comunicación Organizacional, en el GAD de Baños de Agua Santa? .....	78
TABLA N° 35 Pregunta 16 ¿Cree usted necesario establecer un presupuesto anual independiente para la elaboración de un Plan de Comunicación Organizacional en el Municipio? .....	79
TABLA N° 36 Frecuencias Observadas .....	84
TABLA N° 37 Frecuencias Esperadas.....	84
TABLA N° 38 Calculo Chi Cuadrado .....	86
TABLA N° 39 Tabla Chi Cuadrado .....	86
TABLA N°40 Matriz Estrategica .....	110
TABLA N° 41 Matriz Tactica .....	112
TABLA N° 42 Cronograma.....	114
TABLA N° 43 Presupuesto.....	117

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 1 Arbol de problemas .....	8
GRAFICO N° 2 Proceso de comunicación .....	26
GRAFICO N° 3clases de Comunicación Interna.....	30
GRAFICO N° 4 Canales de comunicación .....	31
GRAFICO N° 5 Factores direccionales de la comunicación interna.....	33
GRAFICO N° 6 Pregunta 1 sexo de la persona encuestada .....	49
GRAFICO N° 7 Pregunta 2 Edad de la persona encuestada.....	50
GRAFICO N° 8 Pregunta 3 Sector de residencia de la persona encuestada.....	51
GRAFICO N° 9 Pregunta 4 Ocupación de la persona encuestada .....	52
GRAFICO N° 10 Pregunta 5 ¿Cuál es el conocimiento que tiene sobre las actividades que realiza el GAD del cantón Baños de Agua Santa?.....	53
GRAFICO N° 11 Pregunta 6 ¿Cree que las autoridades se preocupan de la comuniación con la colectividad?.....	54
GRAFICO N° 12 Pregunta 7 ¿Qué actividades conoce que el municipio realiza para la colectividad de Baños?.....	55
GRAFICO N° 13 Pregunta 8 ¿Cree que es necesario utilizar medios de comunicación para informar las actividades realizadas y a realizarse?.....	56
GRAFICO N° 14 Pregunta 9 ¿Qué instrumentos de comunicación escritos utiliza el GAD para informar las actividades que realiza?.....	57
GRAFICO N° 15 Pregunta 10 ¿Qué instrumentos de comunicación electrónicos utiliza el GAD para informar las actividades que realiza?.....	58
GRAFICO N° 16 Pregunta 11 ¿Qué tipo de instrumentos de comunicación electrónicos le gustaría, que el GAD, utilice para informar las actividades que realiza, en bien de la ciudadanía? .....	59
GRAFICO N° 17 Pregunta 12 ¿Qué instrumentos cree que serían los más apropiados para informar sobre las actividades que realiza el GAD a la colectividad?.....	60
GRAFICO N° 18 Pregunta 13 ¿Cree que con la utilización de estos instrumentos se pueda tener mejor acceso a la información? .....	61
GRAFICO N° 19 Pregunta 14 ¿Cree que con la utilización de estos instrumentos se fortalezca la relación entre el municipio y la colectividad teniendo plena confianza en sus actividades realizadas y a realizarse?.....	62

GRAFICO N° 20 Pregunta 1 Sexo de la persona encuestada .....	63
GRAFICO N° 21 Pregunta 2 Cargo que ocupa la persona encuestada .....	64
GRAFICO N° 22 Pregunta 3 Categoría del funcionario público.....	65
GRAFICO N° 23 Pregunta 4 ¿Qué grado de información operativa y técnica reciben los empleados y trabajadores operativos y administrativos de las autoridades y directores ejecutivos, en el GAD del cantón Baños de Agua Santa?.....	66
GRAFICO N° 24 Pregunta 5 ¿Cómo es la relación entre las autoridades, directores departamentales, con empleados y trabajadores en el GAD Municipal de Baños?...	67
GRAFICO N° 25 Pregunta 6 ¿Ha comunicado usted sus sugerencias, desacuerdos o comentarios acerca de la labor comunicativa de las autoridades y directores del GAD Baños de Agua Santa?.....	68
GRAFICO N° 26 Pregunta 7 ¿Qué tipo de medios o canales de comunicación utilizan las autoridades y directores departamentales, para informar a trabajadores y empleados, sobre los programas, proyectos, estudios y decisiones presentes y futuros, relacionados con la gestión de la Alcaldía, en bienestar de los ciudadanos de Baños de Agua Santa?.....	69
GRAFICO N° 27 Pregunta 8 ¿Qué tipo de medios de comunicación electrónicos utilizan las autoridades y directores para informar sobre su gestión y toma de decisiones a los demás departamentos? .....	70
GRAFICO N° 28 Pregunta 9 ¿Qué tipo de medios de comunicación impresos, utilizan las autoridades y directores para informar sobre su gestión y toma de decisiones a los demás departamentos? .....	71
GRAFICO N° 29 Pregunta 10 ¿Se utilizan buzones de sugerencias en cada departamento para comunicar las acciones de trabajo y procesos realizados en el GAD de Baños de Agua Santa? .....	72
GRAFICO N° 30 Pregunta 11 ¿Cree usted necesario el uso del Intranet en el GAD Municipal de Baños de Agua Santa, para mantener informado a los empleados y trabajadores sobre los programas y actividades que se planifican y los que se ejecutaran posteriormente, por cada periodo administrativo en la institución?.....	73
GRAFICO N° 31 Pregunta 12 ¿Qué tipo de recursos institucionales se están utilizando para ejecutar la gestión de comunicación organizacional en el GAD Baños de Agua Santa?.....	75

GRAFICO N° 32 Pregunta 13 ¿Cuál es el grado de eficiencia de estos medios o canales de comunicación interna al momento de informar a empleados y trabajadores sobre la gestión administrativa desarrollada en beneficio de la comunidad? .....	76
GRAFICO N° 33 Pregunta 14 ¿Es adecuado que el Departamento de Comunicación Institucional del GAD Municipal de Baños, haga uso de las redes sociales por internet, como facebook, twitter, youtube, para complementar la difusión de la información pública sobre la gestión económica, social y política a la ciudadanía del cantón y población ecuatoriana en general?.....	77
GRAFICO N° 34 Pregunta 15 ¿Existe un Plan de Comunicación Organizacional, en el GAD de Baños de Agua Santa .....	78
GRAFICO N° 35 Pregunta 16 Cree usted necesario establecer un presupuesto anual independiente para la elaboración de un Plan de Comunicación Organizacional en el Municipio? .....	79
GRAFICO N° 36 Combinación de Frecuencias .....	82
GRAFICO N° 37 Combinacion de Frecuencias .....	83
GRAFICO N° 38 Combinacion de Frecuencias .....	83
GRAFICO N° 39 Organigrama estructural del GAD Baños de Agua Santa .....	94
GRAFICO N° 40 Metodología .....	105
GRAFICO N° 41 Metodología .....	106
GRAFICO N° 42 Metodología .....	106
GRAFICO N° 43 Metodología .....	107
GRAFICO N° 44 Metodología .....	107
GRAFICO N° 45 Metodología .....	108



## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación, presenta como tema la comunicación organizacional y la difusión de la información pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa, con el desarrollo de un Plan de Comunicación Institucional para el GAD de Baños de Agua Santa, como medida correctiva para solucionar el actual problema de comunicación que se ha suscitado internamente, cuya administración actualmente no gestiona con eficiencia sus recursos mediáticos e impresos para información con veracidad, exactitud y en tiempo real la gestión administrativa de sus autoridades en la generación de servicios como agua potable, luz, alcantarillado, policía municipal, servicios de pagos por página Web, gestión de riesgos ante amenazas de desastres naturales, entre otros tipos de servicios. De esta forma el Plan de Comunicación Institucional que se implementará en el GAD Municipal de Baños de Agua Santa viabilizará con eficiencia la información pública a través de nuevos medios digitales, electrónicos, impresos y directos, mediante el uso de estrategias, actividades y tácticas que serán evaluadas mensualmente por medio de indicadores de control y seguimiento demostrando de esta forma su eficiencia y desarrollo sostenible a lo largo del período 2014-2015. Para la implementación de este proyecto el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños cuenta con el talento humano y recursos materiales y tecnológicos necesarios para emprender es esta nueva alternativa de comunicación.

Cabe recalcar que para lograr este cambio en la comunicación organizacional se ha tomado en cuenta toda la información que ha proporcionado el factor humano que labora actualmente y ha sido de vital importancia en la ejecución del mismo.

**InterDescriptores: Intranet, Comunicación ascendente, Comunicación Descendente, Medios de comunicación, Difusión, Información Pública, Gobierno, Portal Web, Redes Sociales, Feedback.**

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación complementa la gestión comunicacional del GAD Municipal de Baños de Agua Santa con la elaboración de un plan de Comunicación Institucional el cual estará conformado por una estructura teórica, conceptual y científica, que conformaran el estudio empírico y situacional que edificar los lineamientos comunicacionales y estratégicos para desarrollar la propuesta final.

El primer capítulo, versa el problema de investigación, en donde se detallan cuales son las causas y consecuencias para exista una falta de información pública en el cantón y una inadecuada gestión de los medios de comunicación internos y externos en el GAD Municipal de Baños de Agua Santa.

El segundo capítulo, es el marco teórico, en donde se definen conceptos, teorías y procesos sobre leyes que regulan la comunicación en los municipios y GAD's provinciales, procesos de comunicación organizacional y medios de comunicación tanto interno s cm externos y difusión de la información pública.

El tercer capítulo, habla sobre la metodología de investigación utilizada para comprobar la hipótesis del problema, mediante la valoración de encuestas y entrevistas fundamentadas en los actores principales sujetos de este plan de comunicación que son el pueblo de Baños y trabajadores y empleados del GAD Municipal de Baños de Agua Santa.

El Cuarto capítulo, se concreta con el desarrollo de las encuestas y entrevistas al público objetivo, analizando e interpretando los datos, con la finalidad de establecer un diagnostico que permita la comprobación de hipótesis a través de la prueba Chi cuadrado.

El Quinto capítulo son las conclusiones y recomendaciones de la investigación científica a través del proceso descriptivo y analítico de resultados, de donde para cada conclusión existe una recomendación quedando definido los objetivos del plan de comunicación para el GAD de Baños de Agua Santa.

El sexto capítulo, trata de la elaboración de la propuesta la cual es el desarrollo de un Plan de Comunicación Institucional en el GAD Municipal de Baños de Agua Santa el cual contiene 5 objetivos delimitados en estrategias, actividades, tácticas, responsables e indicadores con su correspondiente administración que es la definición de un cronograma y presupuesto.

Finalmente, se establecen las conclusiones y recomendaciones sobre la propuesta desarrollada, definiendo las ventajas del plan y tiempos de ejecución así como las recomendaciones para asegurar su sostenibilidad durante el tiempo de ejecución y toma de decisiones en comunicación y futuras propuestas en el departamento de comunicación institucional.

Por lo tanto el accionar de las organizaciones, con respecto al campo en comunicación ha sido poco explorado, la mayoría de las orientaciones están encaminadas a medios de comunicación masiva o publicidad, lo que hace que sus programas de intervención sean limitados.

Para tener una buena comunicación organizacional es decir interacción de todas sus partes, se debe manejar la comunicación interna y externa y sus públicos, para ello se deben conocer y dar una buena utilización de los instrumentos de comunicación

El presente proyecto de investigación se enfoca en el diseño e implementación de un plan de comunicación organizacional, el cual definirá aquellos medios, estrategias y objetivos de la comunicación interna y externa, que permitirá el manejo eficiente de la información pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento Del Problema**

#### **Contextualización**

##### **Macro**

La comunicación organizacional es lo que vincula al ser humano con su labor en las empresas, pero esta área no ha sido explotada en su totalidad, la razón es porque todavía a esta categoría no se le ha dado el lugar que le corresponde.

En países desarrollados como EEUU existen varios factores para que no se haya practicado esta comunicación con mucho énfasis desde mucho tiempo atrás; la primera es por el desconocimiento ya que esta comunicación tiene muy pocos años de aparición y en el pasado se lo conocía con el nombre de relaciones públicas que sin duda alguna no cubre todo el campo ocupacional que esta engloba, la segunda y una de las más importantes es porque su ideología capitalista no le permite tener una visión social a la que está enmarcada la comunicación organizacional.

Sin embargo de aquello este mismo país junto con otras potencias del mundo han sido los pioneros en tratar de implementar esta estrategia para su desarrollo, especialmente en los últimos años, dado que permite agilizar el trabajo a través de análisis, comparaciones y hasta mediciones de la eficiencia y la eficacia de quienes forman parte de la organización y a más de esto corregir los errores al mismo tiempo que se va avanzan

Según Kreps (1995, p.78), la Comunicación Organizacional "es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella". Para autores como Padilla (2001, p.88), la comunicación organizacional es " la esencia, el corazón mismo, el alma y la fuerza dominante dentro de una organización"

Toda esta variedad de conceptos y la puesta en práctica al pie de la letra o por lo menos en su gran mayoría, sin duda alguna que va a llevar a una empresa y sus

miembros al éxito deseado y por a ende al desarrollo conjunto, pro para lograr este gran objetivo cabe recalcar con énfasis que necesariamente se necesita la vinculación directa de los públicos tanto externos como internos en todos sus niveles jerárquicos.

Se habla de tan poco tiempo de la puesta en práctica de la comunicación organizacional, y el desarrollo de los países que empezaron con esta práctica especialmente EEUU son muy evidente y en cierta forma envidiables.

Este desarrollo se puede palpar en todos los ámbitos, tanto educativos, económicos, políticos, industriales y sin dejar de lado a la salud que es la base para que todo el desarrollo se cumpla a cabalidad, y a partir de que todos estos aspectos estén bien se puede encaminar al aspecto social, que es la cumbre a la que debemos aspirar cada uno de los individuos que habitamos en la tierra.

### **Meso**

Si los países desarrollados tardaron algún tiempo para descubrir la estrategia de la comunicación organizacional, cuanto más el Ecuador, es por eso que se deduce que esta cultura muy eficaz se adoptó luego de ver los resultados obtenidos por otros países que lo practican.

Los ecuatorianos pensamos que la comunicación es algo que viene por añadidura cuando nacemos, pero no es así hay que educar a la mente y al cuerpo para poder transmitir y establecer relaciones de confraternidad que es lo más importante dentro del adelanto de la empresa y eso se logra a través de una inter y intra-comunicación con los miembros involucrados en la organización.

Sin embargo de aquello el sin número de instituciones existentes en el país dará lugar a que se deba innovar esta herramienta estratégica para poder sobresalir de los demás. He ahí la función fundamental de la comunicación organizacional, pero para ello se necesita que todas las empresas que busquen el desarrollo implemente este campo ocupacional para mejorar las condiciones de bienes y servicios de manera eficiente y eficaz

La gran finalidad de la comunicación organizacional es mantener al tanto de las decisiones y actividades que se realicen dentro de la empresa tanto a los públicos internos (autoridades trabajadores) con el afán de mejorar cada día la imagen corporativa y fortalecer la confianza de los mismos

Y esto nos recalca Juárez (2006, p.23), al decirnos que “el efecto de comunicar es un sistema abierto de una organización la información formal e informal que se genera para la adecuada relación y desempeño laboral de sus integrantes, tanto grupal como interpersonal.”

En el Ecuador todavía se tiene que empezar por el principio, esto implica dar a conocer todas las ventajas de la comunicación organizacional a los empresarios y así crear las políticas para encaminar s e empresa por medio de la comunicación como se arma prioritaria.

Hay que poner énfasis en la creación y propuesta de proyectos por medio de las cuales se pueda difundir la importancia de un departamento comunicacional en las instituciones, ya que en nuestro medio son contadas las empresas que están dotadas de esta área, que es fundamental para la solución de problemas

## **Micro**

El Gobierno Autónomo Descentralizado G.A.D del Cantón Baños de Agua Santa, carece de una eficiente Planificación de Comunicación organizacional, que permita el manejo eficiente de sus recursos comunicacionales en mejora de los procesos de información pública que actualmente su administración está en proceso de mejoramiento continuo.

La comunicación interna ha sido manejada en base a una comunicación descendente, cuyo flujo de comunicación es indirecto, utilizando medios como el correo electrónico, memos, tablon de anuncios, intranet, entre otros; sin que se haya mejorado la comunicación ascendente que es la causa de la baja motivación,

integración al grupo de trabajo y bajo desempeño de los funcionarios públicos que laboran en cada una de las áreas.

La administración actual no posee un inventario de medios de comunicación interna y externa lo que empeora la situación al momento de requerir transmitir información importante sobre la gestión administrativa y técnica del Municipio, recurriendo a soluciones rápidas como es el uso de la página Web y correo electrónico para casi todas las actividades internas y externas generadas.

Las continuas necesidades económicas, educativas y sociales del Cantón Baños de Agua Santa demandan planes o programas de comunicación organizacional eficientes con el fin de mantener la opinión pública con niveles de credibilidad aceptables, evitando el riesgo de la desinformación y tergiversación de la información ciudadana.

La comunicación externa en el G.A.D del Cantón Baños de Agua Santa, no tiene definidas estrategias eficientes que permitan cumplir con los objetivos organizacionales de la actual administración. Es por esto que el departamento de relaciones públicas ha tomado medidas de control para realizar de mejor forma los procedimientos de transmisión de la información pública en el Cantón Baños.

Como procedimientos actualmente empleados en la administración actual de la Gobernación de Baños, es la actualización frecuente de su página Web en donde se destacan noticias de interés para la comunidad bañense, pero esto no ha satisfecho los requerimientos de información de la ciudadanía, que espera por resultados factibles en todas las áreas del desarrollo social y económico de su Cantón.

La actual administración posee funcionarios encargados de las relaciones públicas de la gobernación y de la comunicación externa, pero sus acciones de difusión del quehacer municipal y de la Gobernación a la comunidad, no son eficaces, ya que se observa en reiteradas ocasiones durante las reuniones mantenidas por las autoridades de la Gobernación con dirigentes y líderes de organizaciones sociales de los diferentes sectores de la urbe baneña, el desconocimiento de los planes, programas, actividades, políticas y acciones que emprende la Gobernación de Baños de Agua Santa.

Esta situación ha preocupado a las autoridades municipales de Baños, ya que a futuro se seguirán presentado muchas necesidades de orden económico, cultural, turístico, educativo y de salud en toda la comunidad, siendo necesario ejecutar acciones de difusión eficientes para que la opinión pública tome partido en las decisiones de la administración central y poder fomentar en armonía y equilibrio el progreso del Cantón.

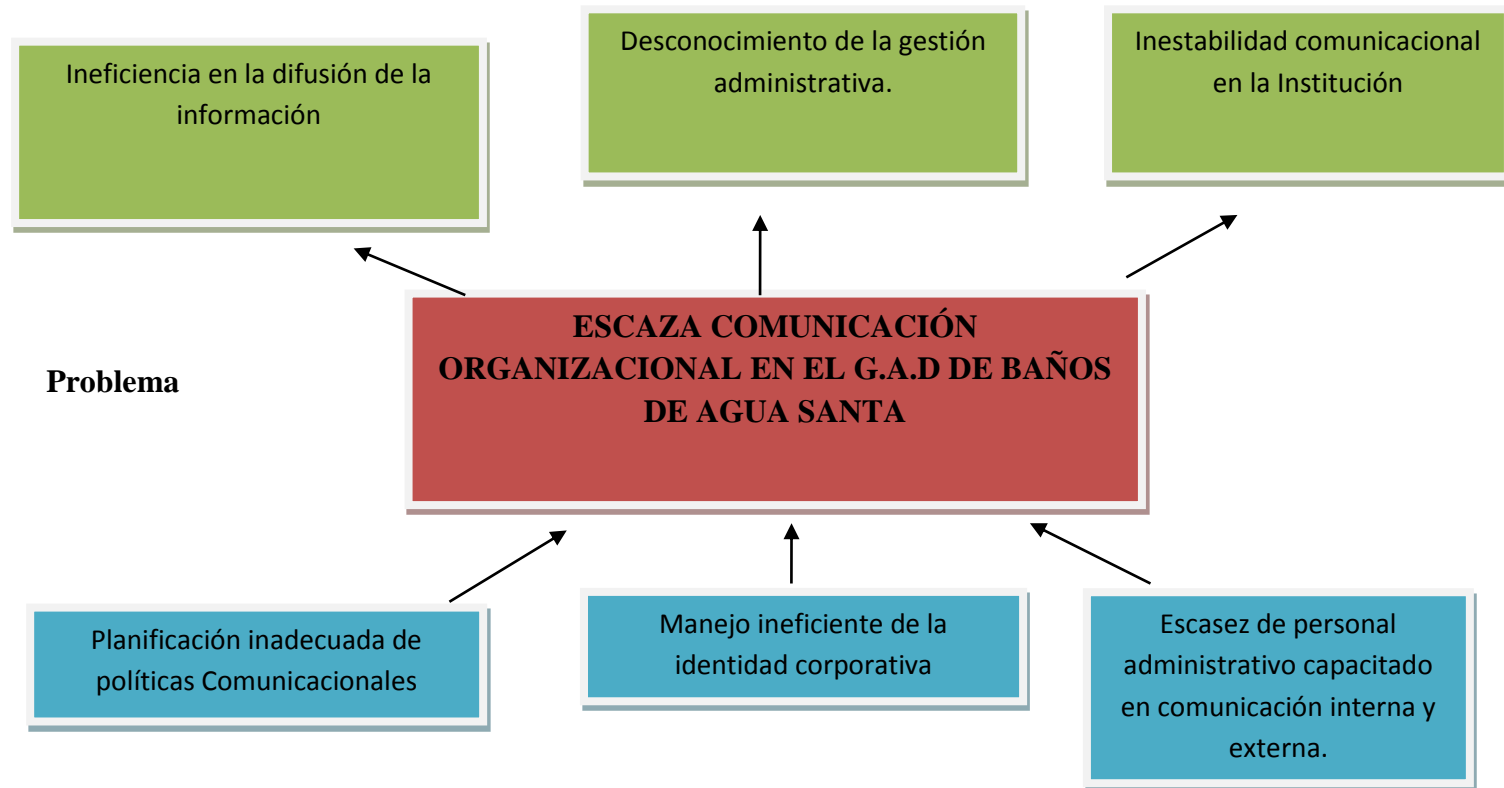
El Gobierno Municipal Autónomo Descentralizado del Cantón Baños, ejecuta diversas actividades en lo social en áreas como la familia, vivienda, educación, asistencia social, emprendimiento turístico, productivo, capacitación, cultura, deporte, etc; para lo cual no ha demostrado una imagen pública confiable a la opinión pública del Cantón, desacreditándose su eficiencia administrativa y dando paso a la desconfianza general en los ciudadanos

Es por esto la razón primordial de establecer una estrategia comunicacional externa e interna que permita unir equilibradamente las decisiones de la comunidad con los proyectos centrales, y mediante el uso adecuado de medios, técnicas y procesos, informar sobre la transparencia de sus acciones a favor de la comunidad y mejorar la imagen pública de la unidad.



## Árbol de problemas

### Efectos:



### Grafico N° 1

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Fabián Eduardo Guevara Macías

## **Análisis Crítico**

El paradigma de la desinformación política ha manifestado que las diversas reacciones de la opinión pública ante los hechos y acciones políticas, económicas y sociales de las diversas autoridades y organismos de poder, se encaminan a un fin común, que es la de exigir medidas de control y de vigilancia administrativa para que los objetivos se cumplan con eficiencia en beneficio de la ciudadanía.

Para una población como la de Baños de Agua Santa, el paradigma de la desinformación política ha provocado reacciones de inconformidad, inseguridad e las autoridades e incertidumbre colectiva, puesto que la ciudadanía no conoce los resultados de los planes de acción social y económica que ha realizado el Gobierno Autónomo de Agua Santa.

De esta forma el adecuado uso de un plan de comunicación organizacional como herramienta de gestión administrativa en el G.A.D, permitirá que dentro de sus estructura se manejen adecuados objetivos y estrategias de comunicación interna, en cuyas actividades se logre la innovación de medios de comunicación tanto interna como externa, como son el uso de la intranet, encuestas de clima laboral, buzón de sugerencias, manuales de políticas y procedimientos, entre otros.

El Plan de Comunicación Organizacional, implementara todas estas estrategias de comunicación organizacional dentro de la estructura organizacional del G.A.D, con el apoyo y coordinación de sus responsables que serán un grupo de trabajadores formadores en comunicación organizacional, que en base a indicadores de gestión podrán medir la eficiencia de los procesos de comunicación externa, interna y medios durante la transmisión de la información pública en esta ciudad.

La comunicación externa requiere de una adecuada planificación de sus recursos mediáticos y audiovisuales disponibles en el G.A.D, que permita la difusión completa de la gestión administrativa elaborada en los últimos años, como son la página Web de la institución, publicidad en radio, prensa y televisión y lo que es imprescindible la formación de círculos de calidad que continuamente estén optimizando los procesos y medios de comunicación en beneficio de la ciudadanía baneña.

Es supremamente importante que la población baneña como público externo, se beneficie de un plan de comunicación organizacional que mejore las relaciones publicas con otras entidades públicas de control a in de ser más eficientes en los procesos de información pública a fin de poder informar en tiempo real de las actividades realizadas y a realizarse así como de los servicios que presta esta institución pública.

### **Prognosis**

Al no realizar este proyecto de comunicación organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa, existirá siempre una escases de la información en el público interno, y externo, factor que no permitirá un buen uso de los medios de comunicación para la difusión de las actividades que se realizarán y además esto dará paso a la pérdida de confianza por parte de los ciudadanos.

### **Formulación del problema**

¿Cómo influye la Comunicación Organizacional en la difusión de la información pública del G.A.D, en el Cantón Baños de Agua Santa?

### **Interrogantes de la investigación**

1. ¿Cuáles serán los factores externos e internos del ambiente comunicacional que serán tomados en cuenta para poder desarrollar políticas y objeticos de comunicación externa e interna?
2. ¿Dónde se realizará la investigación del público objetivo que permitirá conocer la percepción de la gestión administrativa del Gobierno central?
3. ¿Qué tipo de canales de comunicación organizacional se emplearan para informar adecuadamente sobre las políticas y actividades de la administración central?
4. ¿Cuáles serán los medios de comunicación externa e interna que se utilizaran para que la información pública sea transparente y garantizada?

5. ¿Cuáles serán las acciones que los funcionarios públicos ejecutaran para mejorar sus procesos de transmisión de la información?
6. ¿De qué forma se evaluará la eficiencia del plan de comunicación organizacional al interior del G.A.D Municipal?

### **Delimitación del objetivo de la investigación**

#### **Delimitación espacial**

El presente proyecto de investigación, se lo llevara a efecto en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa que está ubicado en la provincia del Tungurahua, en donde se realizara el recogimiento de información cualitativa sobre la comunicación organizacional aplicada en esta institución. Las áreas o unidades que serán investigadas son:

- Área Administrativa
- Área de Relaciones Públicas
- Área de Recursos Humanos

#### **Delimitación Temporal**

La presente investigación tendrá un estudio proyectado a un año, ya que por ser un plan de Comunicación Organizacional, su estructura, estrategias, responsables y recursos estarán ajustados al ordenamiento administrativo del Plan Operativo Anual (POA) previamente creado en la institución.

#### **De Sujetos**

- Autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa.
- Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa.

- Publico externo (ciudadanos de Baños)

### **Justificación**

El presente trabajo de investigación nace del interés de encontrar una solución práctica ante el problema latente de la comunicación externa e interna que está atravesando la administración central en la Gobernación de Baños, por cuanto su comunidad esta desacreditada en información y se percibe un ambiente de desconfianza en la labor pública realizada por esta unidad, al ver que la transparencia de sus acciones no han sido comunicadas y de esta forma su imagen no es considerada como la más solvente.

La importancia teórico práctica de este trabajo investigativo se basa en el uso de fuentes bibliográficas administrativas y de comunicación organizacional mediante las cuales se formaran conceptos, definiciones, procesos, estrategias, técnicas, planes y programación presupuestarias necesaria para la factibilidad del mismo.

El presente proyecto es muy importante porque a través de la investigación se podrá palpar las deficiencias que existe en el ámbito de la comunicación organizacional en el G.A.D Municipal, con sus clientes internos y clientes externos, específicamente durante las actividades de desarrollo social, económico, cultural y educativo realizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa.

El derecho del acceso a la información es uno de los aspectos más importantes del ser humano y esta investigación permitirá dar un mayor acercamiento a los ciudadanos que requieran de los servicios que le competen a esta jurisdicción, a través de este trabajo se podrá conocer cuáles son los medios o herramientas de comunicación externa e interna empleados para transmitir la información a la colectividad del cantón Baños.

El proyecto es innovador puesto que demuestra en forma objetiva la eficiencia de los medios de comunicación ascendente y descendente, las estrategias de comunicación

externa e interna, responsables y recursos empelados para el logro de objetivos y políticas comunicacionales en favor de la comunidad de Baños.

Este proyecto será de gran utilidad para las autoridades, funcionarios, y ciudadanía en general ya que es una herramienta de planificación que permitirá el uso adecuado de los canales de comunicación, medios y estrategias de comunicación externa e interna, cuya finalidad será la de optimizar aquellos procesos de información que están siendo mal gestionados por los administradores centrales en la Gobernación de Baños.

Así también este proyecto es de gran utilidad para los estudiantes y egresados de las carreras de Administración, Comunicación Social y Economía ya que cuenta con las bases teóricas y prácticas necesarias para solventar cualquier necesidad de información.

Este proyecto tendrá un impacto en el área social, política y económica del Cantón Baños, ya que con la propuesta de implementar un plan de comunicación organizacional con el desarrollo de medios de comunicación y estrategias permitirá que se generen mas acciones de emprendimiento y desarrollo comunitario, con la participación de las decisiones ciudadanas en su ejecución, mejorando la calidad de vida de sus pobladores.

Su factibilidad se apoya en los recursos económicos y financieros con los que cuenta el Gobierno de Baños y en la cooperación y ayuda brindada por las autoridades para la ejecución de esta investigación cuyos resultados serán entregados para los fines más convenientes de la administración central.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la Comunicación Organizacional y la difusión de la información pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa.

### **Objetivos Específicos**

1. Establecer la Comunicación Organizacional en el G.A.D del Cantón Baños de Agua Santa.
2. Evaluar la difusión de la información pública en el G.A.D del Cantón Baños de Agua Santa.
3. Elaborar un Plan de Comunicación Institucional para el G.A.D Municipal del Cantón Baños de Agua Santa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes investigativos**

La presente investigación se apoya en investigaciones anteriores sobre temas de comunicación organizacional, estrategias comunicacionales y sistemas de comunicación organizacional cuya referencia es la siguiente: Comunicación Institucional: Enfoque Social de las Relaciones Públicas, 1980, María L. Muriel, CIESPAL, en donde su objetivo general es Analizar los sistemas y estrategias de comunicación interna y externa para una eficiente gestión social de la Relaciones públicas, concluyendo que la mayoría de instituciones públicas no posee un plan operativo de gestión comunicacional enfocado a las relaciones publicas con otras instituciones.

Se hace referencia al título Plan de Comunicación para el Municipio del Cantón Rumiñahui, 2012, Mireya C. Zambrano, Universidad Salesiana, cuyo objetivo general es el diseño de un plan de comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui –GADMUR-, que permita el fortalecimiento de la gestión de comunicación y mejora de procesos, servicios y actividades que cumple el Municipio, concluyendo que en el Municipio no existe una planificación de actividades, no existe una base informativa de las instituciones con las que el Municipio gestiona sus relaciones públicas, como también no identifica audiencias o públicos.

También se seleccionó como una valiosa fuente informativa la Propuesta de un plan de comunicación organizacional y relaciones públicas para mejorar la cultura corporativa de la Fundación Patronato Municipal San José, del Honorable Municipio Metropolitano de la ciudad de Quito, 2009, Iván G. Freire y Liza A. Bahamonde, Universidad de las Américas, cuyo objetivo general es diseñar e implementar estrategias, medios de comunicación interna y externa y recursos enfocados a las



relaciones públicas para mejorar la cultura organizacional del patronato San José en el D.M.Q, concluyendo que no existe una adecuada planificación de políticas de comunicación interna que permita el logro de objetivos institucionales enfocados a la cultura organizacional de su personal administrativo.

Finalmente se expone el trabajo titulado Psicología de la Comunicación Social, Maletske Gerard, 1992 editado en Quito, con el objetivo de desarrollar un modelo de comunicación de masas partiendo de los elementos tradicionales de comunicación. Buscó explicar, básicamente, las influencias que generan sobre el proceso de comunicación las presiones particulares que ejercen las condiciones psicosociales sobre el emisor, receptor, mensaje y medio, llegando a conclusiones pragmáticas de que el entorno social condiciona al comunicador del mismo modo que al receptor, y que el comunicador es sujeto de otras de presiones y limitaciones producidas por el carácter público del contenido de los medios, ya que su actuación tendrá connotaciones psicológicas, legales y sociales.

## **Fundamentación**

### **Filosófica**

El paradigma de la investigación es crítico-propositivo como una alternativa para la investigación social que se fundamenta en el cambio de esquemas sociales.

Es crítico porque cuestiona los esquemas sociales y es propositivo cuando la investigación no se detiene en la observación de los fenómenos sino plantea alternativas de solución en un clima de actividad, esto ayuda a la interpretación y comprensión de los fenómenos sociales en su totalidad.

Uno de los compromisos es buscar la esencia de los mismos, la interrelación e interacción de la dinámica de las contradicciones que generan cambios profundos.

## **Epistemología**

Sostiene que el conocimiento va más allá de la información porque busca transformar sujetos y objetos. Se aspira a que el sujeto se caracterice por ser proactivo, participando activamente, fortaleciendo su personalidad y su futura actitud creadora. Esto le llevara hacia una positiva asimilación proyectiva de la identidad nacional.

En este trabajo las ciencias se definen como un conjunto de conocimientos ordenados y dirigidos hacia la transformación social.

## **Ontología**

Este trabajo se fundamenta en que la realidad está en continuo cambio por lo que la ciencia con sus verdades científicas tienen un carácter perfectible. Entre los seres vivos, el humano para sobrevivir necesita aprender a adaptarse al medio a ser autónomo y utilizar adecuadamente su libertad.

El tipo de persona que se pretende formar debe ser un ser sensible ante los valores humanos. Tener una actitud de afirmación ante la existencia y el sentido de la vida; esta base anímica psicológica, espiritual, hace posible y asegura la consistencia moral de la persona.

La familia, la escuela, la sociedad, tienen el deber de crear condiciones cada vez mejores para que cada cual pueda descubrir y realizar sus actividades.

## **Axiológica**

El desarrollo integral del ser humano, basado en la práctica de valores como la responsabilidad, la honestidad, la honradez, la solidaridad y el sentido de equidad; sin descuidar el desarrollo de la inteligencia emocional, con el fin de que formen su carácter y personalidad y estén en capacidad de administrar su vida acertadamente.

El secreto de la educación radica en lograr que el educando perciba los valores como respuesta a sus aspiraciones profundas, a sus ansias de vida, de verdad, de bien y de belleza, como camino para su inquietud de llegar a ser.

### **Sociológica**

La investigación se fundamenta en la teoría dialéctica del materialismo histórico donde se encuentra en constante cambio y transformación de la sociedad hacia el desarrollo y progreso. Todo ser humano alcanza la transformación hacia trascendencia en el tiempo y en el espacio.

La sociedad es producto histórico de la interacción social de las personas que es el proceso recíproco que obra por medio de dos o más factores sociales dentro del marco de un solo proceso bajo ciertas condiciones de tiempo y lugar, siendo el aspecto económico un factor determinante.

Las relaciones humanas se basan en metas, valores y normas, su carácter y sustancia son influidas por formas sociales dentro de las cuales tienen efecto las actividades del ser humano en la vida. Este enfoque favorece la comprensión y explicación de los fenómenos sociales como esencia del vínculo sociedad-comunicación con el afán de la interrelación transformadora.

Además por ser comprometida con valores esenciales del ser humano, la investigación actual será eminentemente participativa.

### **Legal**

El trabajo de investigación se sustenta en la Constitución Política de Ecuador, Título II, Capítulo Segundo, Sección Cuarta, Comunicación e Información que dice:

## **Constitución Política de la República del Ecuador**

**Art. 18.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir una educación veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general y con responsabilidad ulterior

2. Acceder libremente la información generada en entidades públicas, o en privadas que manejan fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Así como también en el Título VII, Capítulo Primero, Sección Segunda, Salud que dice:

**Art. 362.-** La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez y garantizará el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

## **Ley de Comunicación**

**Art. 41.-** La ley de Comunicación, en su artículo 41, establece los derechos de los trabajadores de la comunicación como son los periodistas que en general tiene derecho a ser provistos por sus empleadores de los recursos económicos y técnicos y cubiertos con seguros de accidentes en caso de realizar trabajos en lugares de alta peligrosidad.

## **Fundamentación Teórica**

### **La Comunicación**

La comunicación es el intercambio y el flujo de información e ideas de una persona a otra. Se trata de un emisor que transmite una idea, información, o la sensación a un receptor. La comunicación efectiva se produce sólo si el receptor entiende la información exacta o idea que el emisor trata de transmitir.

Muchos de los problemas que se producen en una organización son el resultado directo de que la gente no comunica los procesos conduciendo a la confusión y pueden causar la caída de buenos planes. Estudiar el proceso de comunicación es importante porque consiste en entrenar, coordinar, aconsejar, evaluar y supervisar todo el proceso.

La comunicación es la cadena de entendimiento que se integra a los miembros de una organización, de arriba a abajo, de abajo hacia arriba y de lado a lado. - (Mistry, Jagers, Lodge, Alton, Mericle, Frush, Meliones, 2008).

### **Proceso de comunicación**

El proceso de comunicación consta de cuatro pasos que son: codificar el mensaje, el medio de transmisión, la decodificación del mensaje, y la retroalimentación dada. También se cita el papel del emisor y el receptor, ya que es con ellos en donde el mensaje comienza y termina.

### **El Emisor**

El emisor es un individuo, grupo u organización que inicia la comunicación. Las experiencias del emisor, actitudes, conocimientos, habilidades, percepciones y la cultura influyen en el mensaje.

La gente responde más a la actitud del mensajero que a su estatus como profesionales o de autoridad. La gente tiende a pasar por alto la información dada por un experto reconocido si demuestra una falta de afecto o empatía", afirma un artículo de la Asociación de Facultades de Medicina de Canadá.(Bartoli, 1992)

## **Mensaje**

El primer paso en el proceso consiste en la codificación, que es el acto de traducir la información, ideas o conceptos en un mensaje que los beneficiarios entiendan. Esto puede tomar varias formas como: palabras, gestos, imágenes o incluso símbolos. Un ejemplo de esto son las lecciones objetivas donde los profesores utilizan un objeto material para ilustrar un principio que se enseña.

El objeto puede ser insuficiente en sí mismo para transmitir el principio del todo. Sólo cuando se acompaña de una explicación verbal que los niños comprendan la lección, es completa

Pero la codificación puede ser complicada. Al igual que en el emisor, su interpretación se filtra a través de las experiencias del receptor, actitudes, conocimientos, habilidades, percepciones, y la cultura.

Lee Hopkins dice que cuatro elementos son esenciales para una comunicación exitosa. Los tres primeros se aplican a la codificación de mensajes y el último en el método de envío.

El mensaje debe:

1. Debe centrarse en un solo número específico de negocios estratégicos;
2. Será escrito en un lenguaje que el receptor es capaz de comprender;
3. Tendrá un resultado que es específico y medible;
4. Será entregado en forma oportuna y en un medio del cual el receptor está dispuesto a recibir.

## **Método de Transmisión**

El método de transmisión es algún tipo de canal que se requiere para que se transmita el mensaje. Mientras que la comunicación cara a cara es quizás aún más efectiva, en esta era digital cada vez más mensajes se transmiten a través de Internet.

El correo electrónico es un medio comúnmente aceptado, pero la comunicación móvil también se está poniendo de moda en forma de mensajería instantánea o SMS (mensajes de texto). Los medios sociales son otro canal prevalente que incluyen foros de discusión, blogs, micro blogs (Twitter) y las intranets sociales incluso las totalmente globales. Se prefieren las últimas dos canales cuando se necesita una respuesta inmediata.

## **Decodificando el Mensaje**

Después de que se ha transmitido el mensaje, debe ser decodificado por el receptor. Para decir que el mensaje es eficiente, el receptor debe procesar o interpretar el mensaje. Una comunicación eficaz se produce cuando el receptor interpreta bien el mensaje del emisor.

## **Receptor**

El receptor es la persona o grupo al que se dirige el mensaje. De acuerdo con lo anterior, la comprensión del mensaje se determina por varios factores:

- ¿Cuánto la persona o personas saben sobre el tema? ;
- La receptividad al mensaje;
- La relación y confianza que existe entre el emisor y el receptor.

## **Retroalimentación**

El Feedback cierra el círculo en el ciclo de comunicación. Tras la recepción y la decodificación del mensaje, el receptor comunica al emisor si el mensaje ha sido bien entendido, volviéndose a iniciar el ciclo de comunicación.

## **La Comunicación Social**

La comunicación social puede ser definida como "el surgimiento sinérgico de la interacción social, la cognición social, la pragmática (verbales y no verbales), y el procesamiento del lenguaje receptivo y expresivo" (Adams, 2005, p. 182)

El término se utiliza para referirse a todos los tipos de transmisión de contenidos entre el emisor y el receptor, mediante el uso de la tecnología y por medio de agentes que no pueden ser cuantificados. Se trata de un proceso y una acción al mismo tiempo. Debido a su importancia y complejidad, no puede ser completamente definido en una sola frase.

No hay información verdadera sobre el nivel de satisfacción o el grado de recepción que experimentan los receptores en relación con los contenidos para textuales o textuales recibidos. Incluso si hay encuestas o entidades públicas o privadas que midan el nivel de audiencia, esto no representa el pleno conocimiento de tales extremos.

La siguiente es una lista de los criterios necesarios para que los contenidos transmitidos se consideren como pertenecientes al campo de la comunicación social:

- Una cierta presencia de ideologías políticas, económicas y culturales, entre otros tipos, la presente se deduce, con un cierto grado de subjetividad, en el proceso de mediatización de los contenidos emitidos: esto se debe a su incapacidad para ser completamente objetiva calidad-innata a todos los seres humanos-y la falta de pluralismo de los medios.



- La falta de certeza o garantía suficiente para que el contenido sea plural o representante de la diferente dirigida al público. La mayoría de los textos y para textos están estandarizados y se envía a la masa general.
- No hay parcialidad en el tratamiento de textos y para textos por los mediadores que transmiten el contenido: la parcialidad propia de todos los seres humanos que hacen que cada mensaje subjetivo, incluso inconscientemente. Esto se debe a que son influenciados por la limitación humana de tener que interpretar la realidad de forma selectiva y juzgarla según los criterios que subyacen en sus mentes y emociones.

### **La Comunicación Organizacional**

La comunicación organizacional, según Gerald M. Goldhaber, es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes. Para Redding y Sanborn, es simplemente la transmisión y recepción de información que se produce dentro de una organización.

Según Gary Kreps (1995), la comunicación organizacional "es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella". Para autores como Carlos Ramón Padilla la comunicación organizacional es " la esencia, el corazón mismo, el alma y la fuerza dominante dentro de una organización".

La comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio. Estas técnicas y actividades deben partir idealmente de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación, (Fernández, 1999). "La Comunicación en las Organizaciones"

La comunicación organizacional es de dos tipos:

- Comunicación Interna
- Comunicación externa

### **Comunicación Interna**

La “Comunicación Interna es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.(Andrade, 2005).

Gómez, Bakin y Cardy afirman que si las empresas poseen un canal de comunicación que facilite a los trabajadores el acceso a la información, y la oportunidad de expresar sus ideas y sentimientos, es la clave para conseguir un buen programa de relaciones y trabajadores motivados. (Bartoli, 2001).

La integración y motivación de los trabajadores logran su eficiencia mediante un adecuado flujo de información ascendente, descendente y transversal al interior de todas las áreas de la organización, permitiendo el conocimiento de sus actividades y responsabilidades, derechos, expresión de necesidades laborales, mejorando con esto la gestión del desempeño profesional.

### **Elementos de la comunicación interna**

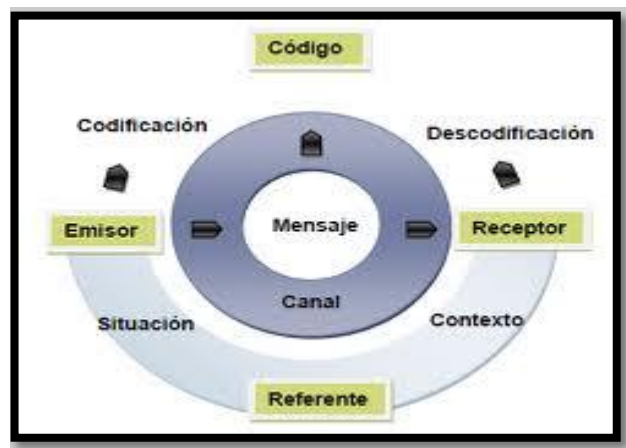
Los elementos de comunicación interna, en toda empresa están conformados por los siguientes componentes en su proceso:

- **Emisor:** Puede tratarse de cualquier individuo de la organización. Es la fuente de comunicación que desea transmitir un pensamiento a otros.
- **Mensaje:** Es el producto real de la fuente codificada. Es toda la información que se transmite y si se logra una comunicación exitosa, será también todo lo que se reciba del receptor.

- **Código:** La forma en que se estructura el mensaje, incluyendo la habilidad, la actitud y el sistema socio cultural.
- **Canal:** Es el medio por el que es transmitido el mensaje.
- **Receptor:** es el sujeto a quien se dirige el mensaje. Pero antes de que esto ocurra el sujeto debe decodificar el mensaje para lo que se requieren habilidades, aptitudes y conocimientos previos.
- **Retroalimentación:** Es el elemento que indica si hubo éxito o no en el proceso. Se medirá si una información llegó bien o no si se recupera una respuesta.
- **Ruido:** Todo aquello que entorpece la comunicación, ya sea en el emisor, receptor o en la transmisión.

### Proceso de la Comunicación Interna y Elementos

Grafico N° 2



**Fuente:** Códigos y mensajes

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

Dentro de este proceso de comunicación interna: la información se la toma en cuenta como de proceso unidireccional y que no demanda respuesta, en cambio la comunicación si demanda respuesta y es multidireccional, es decir contiene Feedback. (García, 1998)

## **Tipos de Comunicación Interna**

La comunicación puede ser tanto directa como indirecta, según sea el objetivo del área o departamento dentro de la empresa. Directa cuando la comunicación se realiza desde la fuente al receptor del mensaje e indirecta cuando el canal de comunicación es desde la fuente al receptor utilizando un medio de comunicación como el email, memos, etc.

Si bien la comunicación indirecta es a menudo necesaria, se lleva siempre la posibilidad de que su mensaje sea distorsionado, ya que va a través de los medios de comunicación entre la fuente y el receptor, se elimina la comunicación no verbal.

- **Comunicación Directa**

La Comunicación Directa es aquella que utiliza técnicas que permiten un enfoque personalizado e individualizado entre el emisor y receptor de la información. (McCarthy J, 1993). Se utiliza principalmente para informar; cuyas técnicas son esenciales en un plan de comunicación directa ya que autoriza la transmisión de mensajes adaptados a los objetivos del personal en la organización, como por ejemplo: una reunión, un dialogo, un conferencista en el auditorio, una inducción al personal, etc.

- **Comunicación Indirecta**

La Comunicación Indirecta es aquella que se realiza utilizando un medio o herramienta que sirve de enlace entre el emisor y receptor como puede ser una publicación de la editorial de la empresa, memos, un informe, entre otros.

Una forma de comunicación indirecta también se realiza a través de herramientas mediáticas como el email, mensajes instantáneos utilizando el teléfono celular, chat y la intranet de la empresa, lo que facilita y agiliza la interacción entre los empleados o funcionarios de la organización.

Al igual que estas herramientas mediáticas de comunicación indirecta, la Comunicación Social es también parte de esta forma de comunicación, porque hoy en día las empresas tienen su propio sitio de redes sociales donde la interacción entre los empleados puede ser llevada a cabo en forma segura y confidencial. (Stuart & Sarow, 2007).

### **Efectividad de la comunicación interna**

Para que exista efectividad de la comunicación interna dentro de una empresa debe existir la retroalimentación de la información, es decir de empleados a Gerentes y de Gerentes a empleados. Para lo cual se exponen las siguientes estrategias de retroalimentación, como herramienta de comunicación para los subordinados o empleados:

#### **Centrarse en comportamientos concretos.**

El superior debe proporcionar retroalimentación que permita a los empleados conocer los conocimientos eficaces o los que deben mejorar. Deberá enviar afirmaciones vagas del tipo “tiene usted una mala actitud” es mejor dar una retroalimentación del tipo “ha ignorado a un cliente cuando está intentando captar su atención”.

#### **Mantener la retroalimentación en el terreno impersonal.**

El superior deberá intentar que su retroalimentación transmitida sea descriptiva, que no parezca un juicio o una valoración. En lugar de decir al empleado “es usted un incompetente” sería preferible decir “he constatado algunas lagunas en su conocimiento del producto cuando ha realizado su presentación ante el grupo de marketing”.

### **Transmitir la retroalimentación en el momento y en el lugar preciso y oportuno.**

El mejor momento para dar retroalimentación es justo después de que la persona muestra el comportamiento sobre el cual se quiere informar. De igual forma, el lugar adecuado para dar retroalimentación crítica es en privado. Una retroalimentación negativa transmitida en público puede desmotivar a la persona que está siendo criticada y probablemente resentimiento e irritabilidad.

Por el contrario para motivar es importante una retroalimentación positiva en público, porque no sólo motiva a la persona alabada, sino a los demás que pueden aprender del empleado al ver que sus comportamientos están siendo reconocidos.

### **Centrar la retroalimentación negativa en los comportamientos que pueda controlar el empleado.**

Cuando se da retroalimentación negativa hay que centrarse en los comportamientos que el empleado pueda controlar.

### **Clases de Comunicación Interna**

La comunicación también puede ser caracterizada como formal, informal vertical, horizontal y transversal. La comunicación formal está unida a aspectos laborales solamente la cual debe cumplir con normas y procedimientos, mientras que la comunicación informal se refiere también a aspectos laborales, pero no se sujeta a ningún procedimiento o política.

## Clases de Comunicación Interna

Grafico N° 3



**Fuente:** Enciclopedia Encarta, 2009

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

- **Comunicación Vertical**

La comunicación vertical se produce entre jerarquías según el cargo de las personas y pueden participar tanto los flujos de comunicación descendente y ascendente, siendo la comunicación descendente la más frecuente en las organizaciones.

Larkin y Larkin (1994, p.98) sugieren que “la comunicación descendente es más eficaz si los altos directivos se comunican directamente con los supervisores inmediatos y estos que se comuniquen con su personal”.

- **Comunicación Descendente**

“La comunicación descendente permite que los directivos comuniquen sus decisiones, aplicarlas e influir sobre los empleados que están por debajo de la jerarquía de la organización” (García, 1998, p.52). Así mismo permite que a través de los canales orientados a tal fin, los puestos administrativos puedan difundir plenamente cualquier comunicado hacia toda la estructura de la compañía.

## Canales de la Comunicación Descendente

Grafico N° 4



**Fuente:** Enciclopedia Encarta, 2009

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

- **Comunicación Ascendente**

La comunicación ascendente, “permite que los empleados de menor rango, expresen sus sentimientos y pensamientos hacia los mandos con alto poder de decisión.” (García, 1998, p.53). La satisfacción de los empleados con la comunicación ascendente tiende a ser inferior a su satisfacción con la comunicación descendente.

Gibson y Hodgetts (1991, p.268) señalan varias razones basadas en la gestión de esta falta de satisfacción, sobre todo que estas estrategias a menudo no trabajan en dos direcciones de la comunicación, no se empaquetan bien, están mal programadas, y no son aptas para provocar una actitud defensiva por parte de los gestores.

Según hallazgos de McCelland (1988), se encontraron un número de razones por las cuales los empleados se sienten insatisfechos con la comunicación ascendente en sus empresas, que son:

- El personal tiene miedo de decir lo que piensan
- Los empleados sienten que sus ideas / preocupaciones son tergiversadas y cambiadas a medida que se transmiten hacia arriba



- Los Gerentes dan la impresión de que ellos no tienen el tiempo para escuchar a los empleados

- **Comunicación Horizontal**

La Comunicación Horizontal es la comunicación entre las personas de una misma jerarquía, por tanto es aquel tipo de comunicación en la que los que participan son empleados de la misma área, entre directores o gerentes del mismo nivel o entre personal del mismo rango.

Las ventajas de la comunicación horizontal son el ahorro de tiempo y la facilidad de coordinación, además de hacer más eficiente la gestión de actividades, para lo cual es necesaria la implementación de canales formales e informales de comunicación para que la información se dirija a todas las direcciones y a todos los trabajadores.

La comunicación horizontal “se apoya con la comunicación preventiva y correctiva” (Homs, 1998, p.58); la preventiva es la que requiere de planificación y desarrollo antes de que surjan los problemas, evitando sus riesgos, en cambio la correctiva resuelve los problemas anteriores y futuros.

Se ha encontrado que la comunicación lateral en el nivel de los trabajadores es menos problemática que en el nivel gerencial o de dirección, al menos dentro de un área funcional. Sin embargo, con la mayor importancia de los equipos, más atención ahora está siendo dirigida a la comunicación entre los miembros del equipo.

- **Comunicación Transversal**

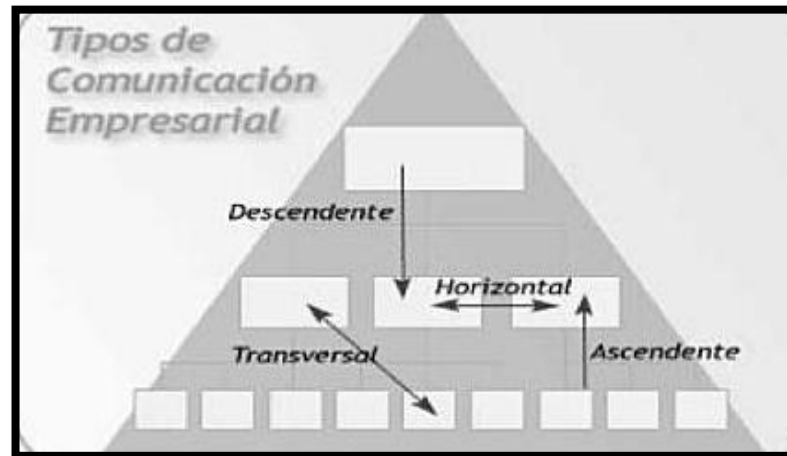
La Comunicación Transversal se “refiere a la comunicación entre los gestores y trabajadores ubicados en diferentes divisiones funcionales” (Wilson 1992, p.66).

La comunicación transversal fluye en distintas áreas y distintos niveles al mismo tiempo, lo que mejora la motivación de los empleados, ya que en la mayoría de los casos los objetivos de esta comunicación en cada área es aprender de los superiores

gran cantidad de conocimientos y obtener mucha información técnica y administrativa.

### **Vectores direccionales de la comunicación interna**

**Grafico N° 5**



**Fuente:** Tipos de Comunicación Empresarial. Vértice, E, p, 10.  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Medios o Herramientas de Comunicación Interna**

Los medios de comunicación interna son aquellas herramientas por medio de las cuales se transmitirán mensajes del emisor al receptor en una organización, siendo necesario identificar los medios con que cuenta la empresa, y el estado en que se encuentran. (Andrade, 2005, p.34).

Los medios de comunicación interna actualmente utilizados por las organizaciones son:

- Reuniones,
- Boletines
- Mensajes en publicaciones de la organización,
- Trípticos, afiches
- correo electrónico,
- telefonemas,
- memorandos,
- videos,

- seminarios,
- cartas
- manuales de políticas y procedimientos
- carteleras informativas
- intranet
- seminarios
- Tablones de anuncios
- Grupos de trabajo interdepartamentales
- encuestas de clima laboral
- buzón de sugerencias
- círculos de calidad

### **Comunicación Externa**

La comunicación externa son todas aquellas comunicaciones que están dirigidas al público externo, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas (RR.PP), mejorando la imagen corporativa de la empresa. (Andrade, 2005, p.45).

La Comunicación externa es cualquier información que la empresa distribuye al público, ya sea sobre la propia organización o sus productos y servicios. El objetivo de la comunicación externa es promover la empresa y aumentar los ingresos, las comunicaciones externas son una parte importante de un plan de marketing global.

La comunicación externa es cualquier esfuerzo comunicativo específicamente para personas y organizaciones que operan fuera de la empresa, la cual se centra en la difusión de noticias e información sobre la empresa para el público, los clientes y las partes interesadas de la empresa. Las herramientas más comunes de la comunicación externa son el correo directo, registros financieros, comunicados de prensa y boletines informativos.

La importancia de la comunicación externa está en que crea una identidad fuerte que consiste en la ayuda a las empresas a crear una identidad pública única y deseable, tanto para los consumidores y otros profesionales. Al facilitar la comunicación constante entre los clientes y otros negocios, el público se relacionará positivamente

a la organización. A cambio, comenzará la construcción de una marca positiva y reputación en la comunidad.

La comunicación externa establece el liderazgo de pensamiento ya que permite posicionar a la empresa como líder de pensamiento a nivel de industria, clientes potenciales y socios comerciales.

### **Medios o Herramientas de Comunicación Externa**

La comunicación externa es “la variable que busca a través de su desarrollo conseguir los objetivos marcados.” (Kreps, 1995, p.88). Sus herramientas son:

- El marketing,
  - La publicidad,
  - Internet y
  - Las Relaciones públicas
- 
- **Marketing y publicidad:** están orientados a satisfacer las necesidades del público objetivo, a informar y a convencer sobre el mensaje emitido por la Administración pública.
  - **Internet:** los nuevos canales de comunicación y las nuevas formas de relacionarse a través de la red ofrecen una oportunidad para gestionar un contacto más cercano entre la Administración y sus públicos.
  - **Relaciones Públicas y protocolo:** trabajan para conseguir una imagen positiva de la Administración a través del establecimiento de relaciones de diálogo y de La gestión de la comunicación externa en la administración pública comprende el diseño del plan de marketing, el desarrollo de campañas de publicidad con el uso de herramientas de creatividad y uso de medios, la gestión de perfiles en las redes sociales, la realización de actos públicos, y la medición o monitoreo de los resultados de las acciones.

## **Relaciones Públicas**

Las comunicaciones son una manera de dar forma y definir la imagen de una empresa a la comunidad, los clientes y los inversores potenciales. Las comunicaciones externas tales como boletines, historias de los medios y comunicados de prensa permiten que el público sepa sobre el lugar de trabajo de la empresa, los esfuerzos filantrópicos y ambientales, y otras actividades relacionadas con la imagen, todos los cuales sirven para fortalecer los esfuerzos de relaciones públicas de una empresa.

## **Planificación de la Comunicación**

Por consiguiente, la planificación de la comunicación dentro de una institución se ocupa de luchar contra la entropía, del apoyo a la co-responsabilidad comunicacional, de la evaluación y la construcción de percepciones, de la producción de documentos comunicacionales de referencia y de la promoción de la memoria del proceso. (Castillo, 1993).

El plan de comunicaciones esta establecido como: una base sobre la cual basar las decisiones y crear las ideas. Además también es un medio de enfocarse en la que desea ser y lo que hay que hacer para llegar allí, una herramienta para el descubrimiento de oportunidades, la optimización de los desafíos y de iniciar el cambio, y un medio de control de sus actividades de comunicación

## **Plan Estratégico de Desarrollo Institucional PEDI**

El PEDI es aquel documento que se estructura de procesos participativos, una visión compartida hacia el trabajo en equipo, auto responsabilidad, el emprendimiento, la comunicación y la delegación de actividades constituyéndose cada persona en un líder a su nivel 360°.

## **Plan Operativo Anual POA**

Es un desglose del plan general. En él están contenidos los proyectos y sub proyectos con la información básica que orienta su diseño, gestión y evaluación. Se lo formula y aprueba en el último trimestre del año anterior.

## **Hipótesis**

La Comunicación Organizacional incide en la difusión de la información pública en el G.A.D de la Municipalidad de Baños de Agua Santa

## **Señalamiento de las Variables**

**Variable independiente:** La Comunicación Organizacional

**Variable dependiente:** Difusión de la Información Pública

**Termino Relación:** Incide

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Modalidad Básica de la Investigación**

##### **Investigación de Campo**

La investigación de campo se presenta mediante “manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento.” (Hernández, Raúl y, Fernández, Carlos, 2009)

Para este estudio, la investigación de campo, la realizará el investigador, directamente en la administración central del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (G.A.D), del Cantón Baños de Agua Santa, ubicado en las calles Thomas Halflants y Vicente Rocafuerte, con la utilización de distintas técnicas e instrumentos de recolección de información que permitirán conocer la comunicación organizacional y procesos de la información pública en la institución, y de esta forma crear las bases técnicas para el desarrollo de un Plan de Comunicación Organizacional.

##### **Investigación Bibliográfica-Documental**

“La investigación documental es aquella que utiliza información de libros, archivos, estadísticas, informes y estudios de todo tipo con el fin de lograr los objetivos de investigación.” (Bernal, 2009).

En este estudio, la investigación documental, recogerá información de los archivos y estadísticas del Gobierno del Cantón Baños de Agua Santa, así como también de la revisión de leyes, reglamentos y disposiciones actualizadas referentes a la información pública en el Ecuador, para de esta forma, poder realizar el estudio, evaluación y análisis de la gestión de comunicación y procesos de difusión de la

información pública realizado por esta entidad, y poder definir los medios o herramientas, objetivos y estrategias de comunicación interna y externa más adecuados.

También se hará uso de fuentes bibliográficas como libros, documentos electrónicos y revistas para obtener información actualizada sobre la planificación de la comunicación organizacional, métodos y técnicas de comunicación externa e interna, procesos de información pública, así como indicadores de gestión, y de esta forma poder estructurar las bases del plan estratégico de comunicación organizacional para el Gobierno de Baños de Agua Santa.

### **Investigación de Proyecto Factible**

Este estudio es de proyecto factible ya que se enfoca en objetivos, actividades, recursos y e indicadores de gestión y estrategias de comunicación organizacional sustentados con una investigación de campo, a través de encuestas y entrevistas, proponiendo un plan de comunicación organizacional para el Gobierno Municipal del Cantón Baños.

### **Tipo de Investigación**

#### **Investigación Descriptiva**

“La investigación descriptiva mide variables o conceptos para especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómenos bajo análisis.” (Bernal, 2009, p.58).

La investigación descriptiva aplica encuestas para investigar el mercado objetivo que son el público externo y publico interno de la Municipalidad de Baños G.A.D, para conocer las necesidades de información pública sobre actividades y programas ejecutados por la administración central en beneficio del cantón Baños de Agua Santa.



## **Investigación Correlacional**

La investigación es de tipo correlacional, porque permite estructurar predicciones a través de la medición de relaciones entre variables. Además se puede medir el grado de relación entre variables y a partir de ello, determinar tendencias o modelos de comportamiento mayoritario. (Hernández y Fernández, 2009).

Para este estudio la investigación correlacional, relaciona las variables plan de comunicación organizacional y la variable difusión de la información pública, estableciendo medios y estrategias de comunicación externa e interna necesarios para optimizar la transmisión de información sobre la gestión administrativa ejecutada en beneficio de los ciudadanos del Cantón.

## **Población y Muestra**

### **Población**

La población “representa el grupo de sujetos que presentan características en común, de interés para el investigador”.(Bernal, 2001, p.87). Para este estudio la población estará conformada por 240 funcionarios y empleados, entre los que se encuentran 88 empleados y 152 trabajadores, divididos en personal amparado por la Ley Orgánica de Servicio civil y carrera Administrativa LOSCCA y Personal Amparado por el código de Trabajo.

Como parte de la población, están el público externo, que son los ciudadanos del Cantón Baños de Agua Santa, en la provincia de Tungurahua, que son 20.000 personas, entre hombres y mujeres con edad promedio de 31 años . (INEC, Censo Nacional, 2010). A continuación el detalle de la población y su segmentación:

## Funcionarios y Empleados del GAD Baños de Agua Santa por categorías

**Tabla N° 1**

Categoría	Cantidad
<b>Personal Amparado por la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSCCA)</b>	
Empleados y Funcionarios a Nombramiento	70
Empleados a contrato	18
<b>Personal Amparado por el Código de Trabajo</b>	
Trabajadores estables	133
Trabajadores a contrato	19

**Fuente:** G.A.D. de Baños de Agua Santa, 2014  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

## Población de Baños de Agua Santa

**Tabla N° 2**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	
PUBLICO INTERNO (Servidores Públicos)	240	
PUBLICO EXTERNO (Población de Baños)	20.000	
TOTAL	20.240	
<b>POBLACIÓN DEL CANTON BAÑOS</b>	<b>POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA (48,53%)</b>	
20.000	Hombres	Mujeres
	5414	4292
TOTAL PEA	9706	

**Fuente:** INEC  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

## Muestra

“La muestra es un segmento de la población, es decir es aquel número de individuos u objetos, seleccionados con anterioridad, utilizando técnicas estadísticas, los cuales forman parte del universo o población.” (Bernal, 2001, p.90)

Las muestras serán calculadas para las dos poblaciones en estudio que son la Población Económicamente Activa del cantón los Baños que son 9706 personas y para el total de servidores públicos en el GAD que son 240 empleados y trabajadores.

### Calculo de la Muestra P.E.A del cantón Baños:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot e^2 + 1}$$

n = Muestra de población P.E.A

Z = Nivel de Confianza

P = Probabilidad de concurrencia

Q = Probabilidad de no concurrencia

N = Población Económicamente Activa P.E.A Baños

e = margen de error

### Reemplazando tenemos:

N= 9706

Z=1.96

P=0.5

Q=0.5

e=6.7%

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(9.706)}{(9706 - 1) \cdot (0.067)^2 + 1}$$

n=209 personas que pertenecen a la P.E.A en Baños

**Calculo de la Muestra del total de servidores públicos de la Municipalidad de Baños:**

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot e^2 + 1}$$

n = Muestra de población servidores públicos GAD

Z = Nivel de Confianza

P = Probabilidad de concurrencia

Q = Probabilidad de no concurrencia

N = Población total de servidores públicos GAD

e = margen de error

**Reemplazando tenemos:**

N= 240

Z=1.96

P=0.5

Q=0.5

e=8%

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(240)}{(240 - 1) \cdot (0.08)^2 + 1}$$

n=91 servidores públicos

Por tanto las muestras del estadístico quedan definidas así:

**Tabla N° 3**

<b>MUESTRA</b> <b>P.E.A BAÑOS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTALES</b>
<b>209 personas</b>	<b>104</b>	<b>105</b>	<b>209</b>
<b>MUESTRA</b>	<b>PERSONAL</b> <b>AMPARADO</b> <b>POR LA</b> <b>LOSSCA</b>	<b>PERSONAL</b> <b>AMPARADO</b> <b>POR EL CODIGO</b> <b>DE TRABAJO</b>	<b>TOTALES</b>
<b>91 servidores</b> <b>públicos</b>	<b>22</b>	<b>69</b>	<b>91</b>

**Fuente:** Autor  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

## Operacionalización de las Variables

**Variable Independiente:** Comunicación Organizacional

**Tabla N° 4**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
La comunicación organizacional es una propuesta de acciones de comunicación basada en datos, objetivos y presupuestos debidamente planificados. Es un proceso participativo que permite trazar una línea de propósitos que determina cómo se pretende alcanzar los objetivos.(Lacasa, 2004)	Ambiente de comunicación	-Satisfacción personal -Imagen institucional	¿Se mantiene regularmente informado sobre la gestión social realizada por el Gobierno de Baños?	Encuesta Cuestionario
	Publico objetivo	-Servicio -Eficiencia -Retroalimentación	¿Conoce usted sobre los planes, proyectos, programas o actividades de desarrollo social y económico realizadas por el Gobierno de Baños?¿	Encuesta Cuestionario
	Estrategias de comunicación	-Recursos mediáticos y audiovisuales -Spots publicitarios -Encuestas	¿Cuáles son los medios de Comunicación que usted utiliza para estar informado sobre la gestión municipal de Baños?	Encuesta Cuestionario
	Planificación	-Actividades -Recursos -Presupuesto	¿Qué tipo de recursos administrativos son necesarios para poder desarrollar las estrategias de comunicación interna y externa?	Encuesta Cuestionario

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Variable dependiente:** Difusión de la Información Pública.

**Tabla N° 5**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es aquel procedimiento de las relaciones públicas realizado por la administración con el fin de ganar la comprensión y aceptación del público y obtener buena imagen y opinión pública favorable. (Lacasa, 2004)	<p>Actividades de información</p> <p>Medios de comunicación</p> <p>Canales de comunicación</p> <p>Técnicas de información</p> <p>Marketing social</p> <p>Redes de comunicación</p>	<p>Indicadores de impacto</p> <p>Indicadores económicos</p>	<p>¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado para dar a conocer las actividades que se realizan?</p> <p>¿Cuál es el grado de eficiencia de estos medios de comunicación al momento de transmitir información sobre la gestión administrativa desarrollada en beneficio de la comunidad?</p> <p>¿Se está utilizando el marketing social con estrategias de comunicación externa para optimizar la transmisión de la información pública?</p> <p>¿Es adecuado el uso de redes de comunicación para la transmisión de la información pública en el Cantón Baños de Agua Santa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevista</li> <li>▪</li> <li>▪ Entrevista</li> <li>▪ Entrevista</li> <li>▪ Entrevista</li> </ul>

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

## **Plan de Recolección de Información**

### **Técnicas e Instrumentos de recolección de información**

#### **Entrevista**

Es aquella técnica de investigación que permite al investigador recoger información verbal del objeto de estudio (Gómez, 2002). Para este proyecto la entrevista es personal y se la realizará al Administrador Zonal de Baños, que labora en la Gobernación, con la formulación de preguntas con el objetivo de evaluar el grado de eficiencia de la comunicación externa e interna y la percepción de la opinión pública en este Cantón.

#### **Instrumento: Guía de Entrevista**

#### **Encuesta**

En este proyecto, la encuesta es estructurada y se aplicara a ciudadanos hombres y mujeres del Cantón Baños de Agua Santa que conforman la opinión pública y a los funcionarios del área administrativa y financiera del G.A.D, mediante las cuales se conocerá la gestión administrativa de comunicación organizacional realizada por sus funcionarios y los procesos de información pública realizados en base a las estrategias y medios de comunicación implementados.

#### **Instrumento: Cuestionario**

**Validez y confiabilidad:** la validez de los instrumentos vendrá dada por la técnica llamada “Juicio de expertos”, mientras que su confiabilidad se lo hará a través de la aplicación de una encuesta piloto a un grupo reducido de pobladores de Baños de iguales características de la población segmentada, para detectar posibles errores y corregirlos a tiempo antes de su aplicación definitiva.



### **Plan de Procesamiento de Información**

- Revisión crítica de la información recogida
- Validar el cuestionario
- Repetición de la colección, en ciertos casos individuales, para corregir las fallas de contestación
- Tabulación de las respuestas del cuestionario utilizando Excel
- Aplicar la estadística descriptiva con el uso de frecuencias relativas
- Utilizar gráficos pastel y barras 3D para la representación de los datos estadísticos obtenidos

Luego de haber elaborado el procesamiento estadístico de la información en Excel, se tendrá que analizar e interpretar los resultados, resaltando los aspectos más relevantes, con cifras, porcentajes, interpretándolas de tal forma que estén acorde a los objetivos e hipótesis de la investigación, aceptando o rechazando la hipótesis. Este análisis e interpretación de los resultados permitirá definir las conclusiones y recomendaciones de la tesis.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN P.E.A DEL CANTÓN BAÑOS  
DE AGUA SANTA**

**1.- ¿Sexo de la persona encuestada?**

**Tabla N° 6**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Mujer	105	50%
Hombre	105	50%
Total	209	100%

**Grafico N° 6**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Análisis e Interpretación**

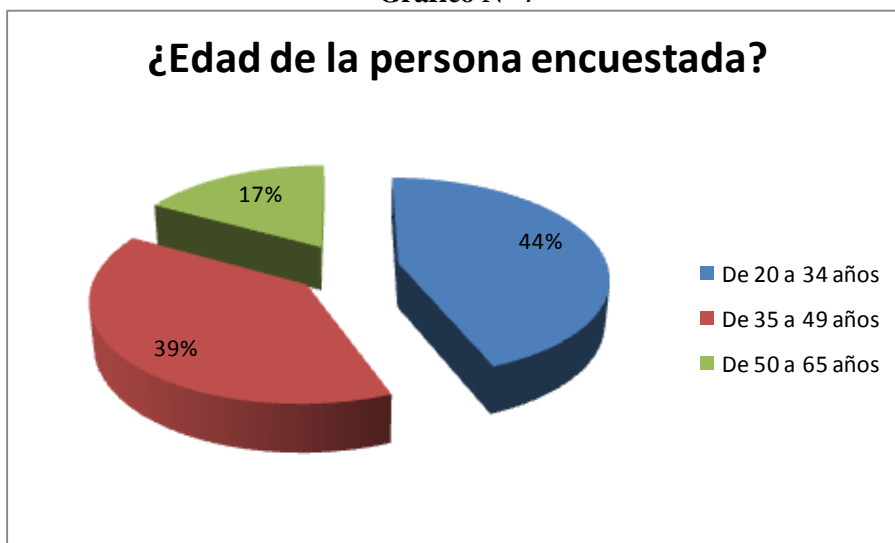
La encuesta se la realizó al 50% de hombres y 50% de mujeres de la población para que exista una equidad en los criterios de la población. Según los datos se puede observar que la encuesta ha sido realizada de forma en igual porcentaje a hombre y mujer que conforman la colectividad de Baños.

## 2.- ¿Edad de la persona encuestada?

Tabla N° 7

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
De 20 a 34 años	92	44%
De 35 a 49 años	82	39%
De 50 a 65 años	36	17%
Total	209	100%

Grafico N° 7



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### Análisis e Interpretación

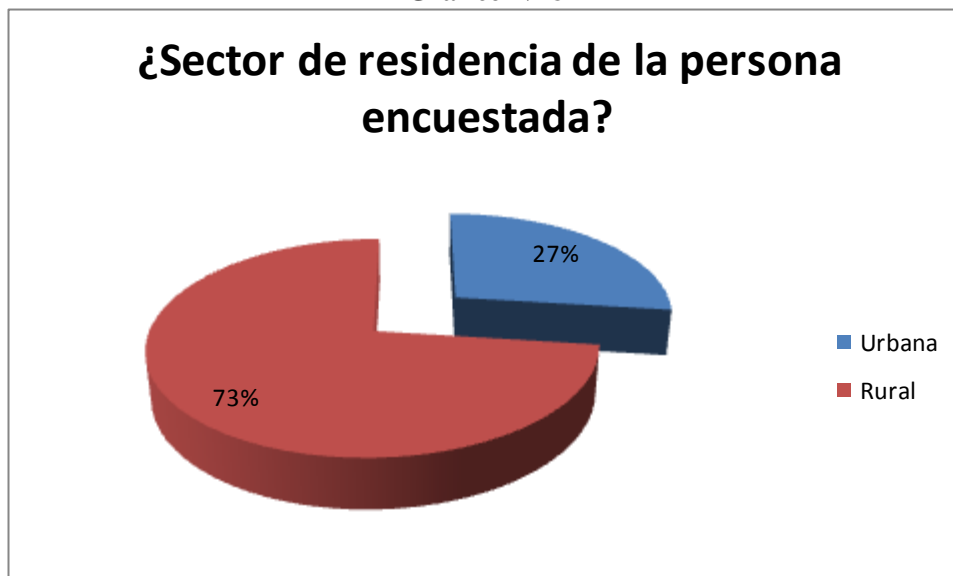
Según los datos informativos de edad de los encuestados, el 44% de la población encuestada se encuentra entre los 20 y 34 años de edad, el 39% de los encuestados se encuentra entre los 35 y 49 años de edad, y la opción que abarca entre los 50 y 65 años de edad tiene 18% de la población encuestada. Según los datos obtenidos se deduce que la mayor parte de la población encuestada de la población de Baños se encuentra entre los 20 y 34 años de edad, correspondiente al 44%.

### 3.- Sector de residencia de la persona encuestada?

Tabla N° 8

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Urbana	56	27%
Rural	153	73%
Total	209	100%

Grafico N° 8



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

#### **Análisis e Interpretación**

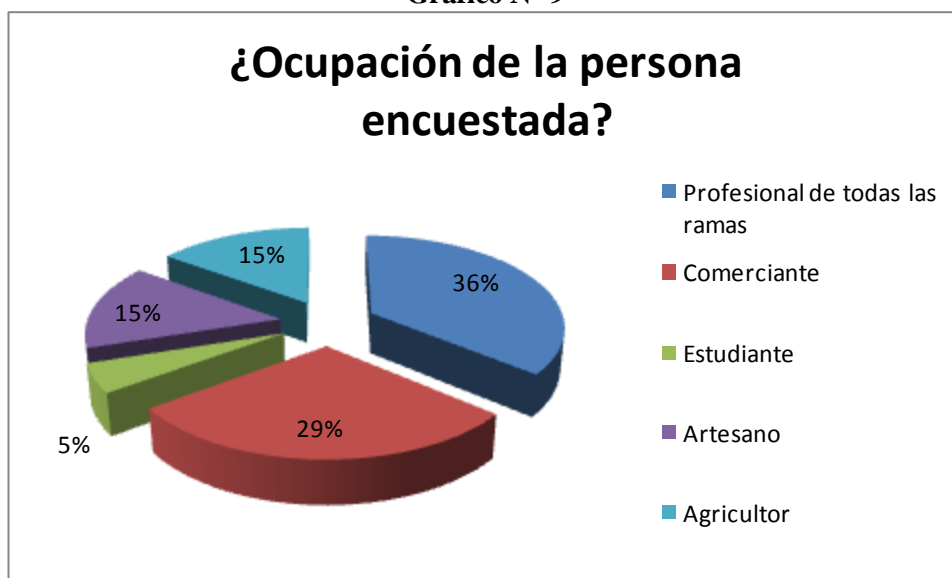
Según los datos informativos del sector de residencia de los encuestados, se tiene que el 73% de la población encuestada vive en el área rural, el 27% de la población encuestada vive en el área urbana. Por lo tanto la mayor parte de encuestados viven en el sector rural con el 73% de la muestra.

#### 4.- ¿Ocupación de la persona encuestada?

Tabla N° 9

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Profesional de todas las ramas	75	36%
Comerciante	61	29%
Estudiante	10	5%
Artesano	31	15%
Agricultor	31	15%
Total	209	100%

Grafico N° 9



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

#### Análisis e Interpretación

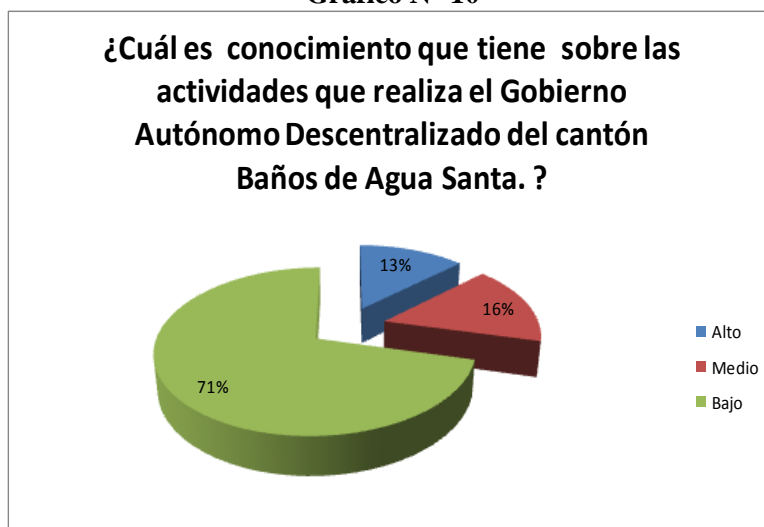
Según los datos informativos del tipo de ocupación de los encuestados, se tiene que el 36% de la población encuestada, son profesionales de las diferentes ramas, el 29% son comerciantes, el 15% son agricultores y artesanos por igual y el 5% son estudiantes. Esto conlleva a deducir que la gran mayoría de encuestados de la PEA de Baños son profesionales y comerciantes.

**5.- ¿Cuál es el conocimiento que tiene sobre las actividades que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños de Agua Santa?**

**Tabla N° 10**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Alto	27	13%
Medio	33	16%
Bajo	148	71%
Total	209	100%

**Grafico N° 10**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Análisis e Interpretación**

El 71% de la población encuestada manifiesta que el conocimiento que tiene sobre las actividades que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños de Agua Santa es Bajo, el 16% de la población encuestada manifiesta que el conocimiento que tiene sobre las actividades que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños de Agua Santa es Medio

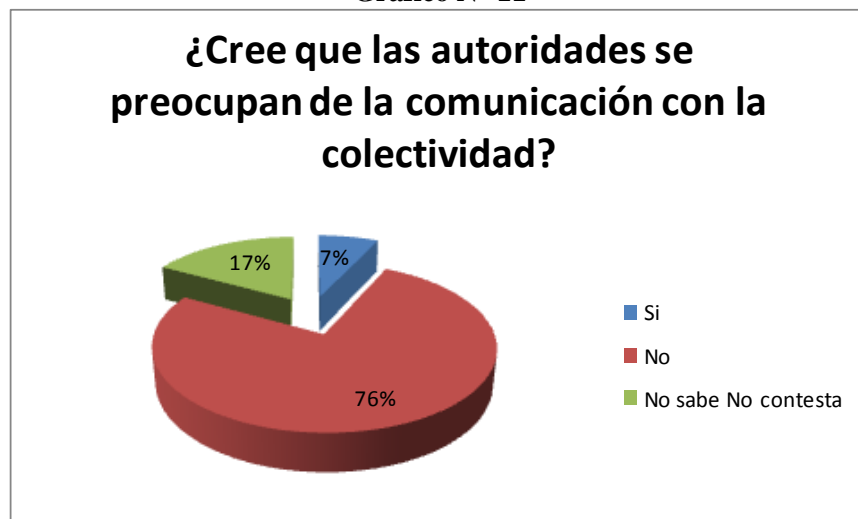
Por lo tanto, se puede observar con estos resultados, que el 71% de la población encuestada conoce muy poco sobre las actividades que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños de Agua Santa, y que únicamente el 13% posee un alto conocimiento de estas actividades.

6.- ¿Cree que las autoridades se preocupan de la comunicación con la colectividad?

Tabla N° 11

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Si	15	7%
No	159	76%
No sabe No contesta	36	17%
Total	209	100%

Grafico N° 11



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fabián Eduardo Guevara Macías

### Análisis e Interpretación

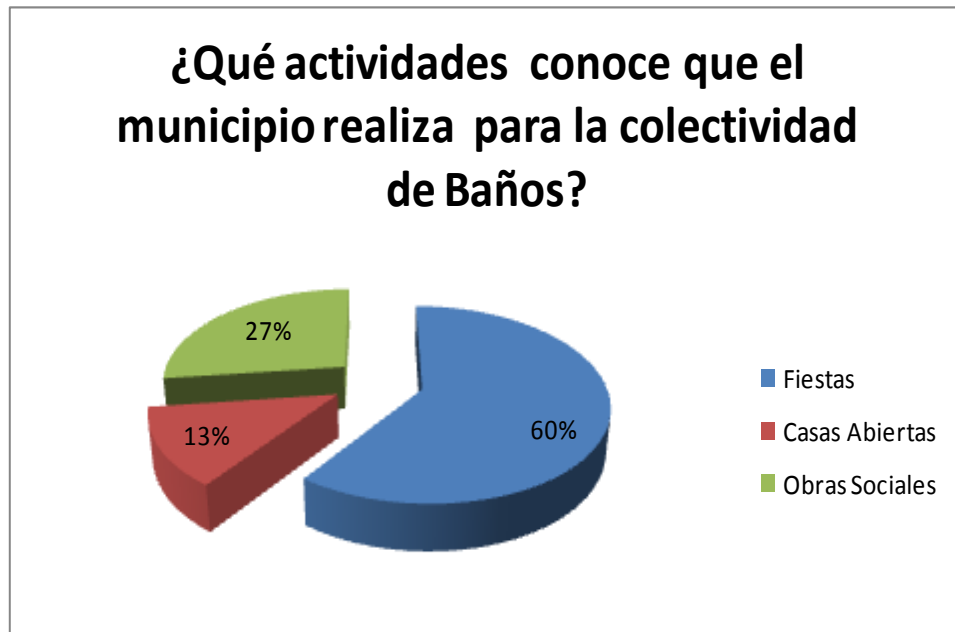
El 76% de la población encuestada cree que las autoridades no se preocupan de la comunicación con la colectividad, el 17% de la población encuestada no sabe o no contesta la pregunta, en cambio los que creen que las autoridades si se preocupan de la comunicación con la colectividad son el 7%. Según los datos obtenidos el 76% de la población encuestada sostienen que no exista preocupación por las autoridades sobre la comunicación que se debe tener con la colectividad

**7.- ¿Qué actividades conoce que el municipio realiza para la colectividad de Baños?**

**Tabla N° 12**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Fiestas	125	60%
Casas Abiertas	27	13%
Obras Sociales	56	27%
Total	209	100%

**Grafico N° 12**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Análisis e Interpretación**

El 60% de la población encuestada conocen sobre las fiestas que se realizan, el 27% de la población encuestada conocen sobre las obras sociales que se realizan y el 13% de la población encuestada conocen sobre las casas abiertas que se realizan. Esto permite concluir que el 60% de la población encuestada solamente conocen sobre las fiestas que se realizan en la municipalidad, mientras que las otras actividades se desconocen.



8.- ¿Cree que es necesario utilizar medios de comunicación para informar las actividades realizadas y a realizarse?

Tabla N° 13

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Si	199	95%
No	0	0%
No sabe No contesta	10	5%
Total	209	100%

Grafico N° 13



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Análisis e Interpretación**

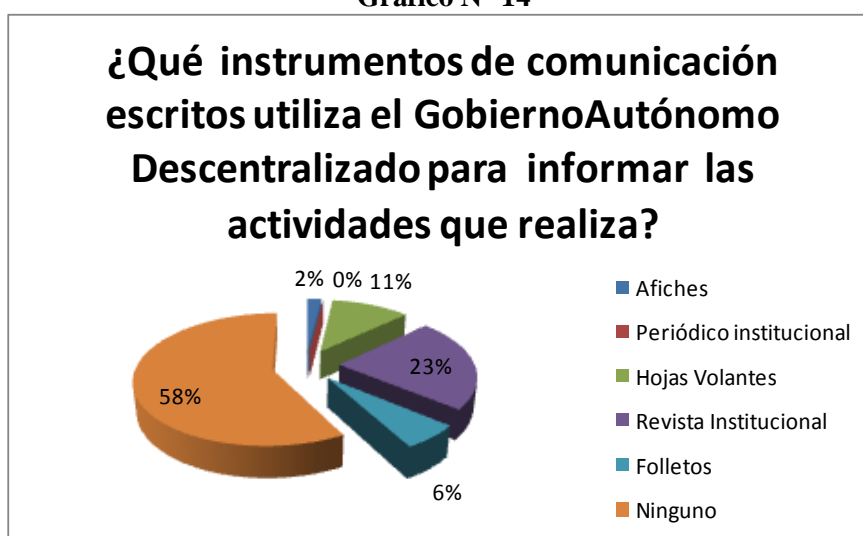
El 95% de la población encuestada cree que si es necesario utilizar medios de comunicación para informar las actividades, el 5% de la población encuestada no sabe o no contesta la pregunta, el 0% de la población encuestada cree que no es necesario utilizar medios de comunicación para informar las actividades. Por tanto se deduce que la mayoría de los ciudadanos, en un 95%, consideran que es de vital importancia utilizar medios de comunicación para informar las actividades realizadas y a realizarse.

**9.- ¿Qué instrumentos de comunicación escritos utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado para informar las actividades que realiza?**

**Tabla N° 14**

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Afiches	4	2%
Periódico institucional	0	0%
Hojas Volantes	23	11%
Revista Institucional	48	23%
Folletos	13	6%
Ninguno	121	58%
Total	209	100%

**Grafico N° 14**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Análisis e Interpretación**

El 58% de la población encuestada dice que el Gobierno Autónomo Descentralizado no utiliza ningún instrumentos escritos de comunicación para informar las actividades que realiza, el 23% dice que utiliza la revista institucional, el 11% dijo que utiliza hojas volantes, el 6% de la población encuestada dice que utiliza folletos, el 2% dice que el Gobierno Autónomo Descentralizado utiliza afiches, y finalmente el 0% abarcan los periódicos institucionales.

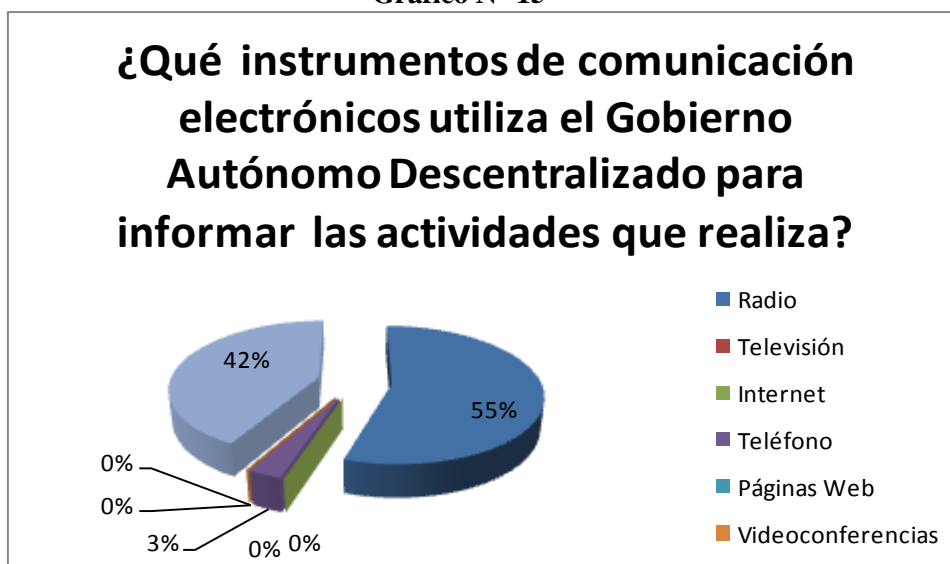
Según los datos obtenidos de puede deducir que el Gobierno Autónomo Descentralizado carece de instrumentos escritos para la comunicación externa, el 58% dice que no existen

**10.- ¿Qué instrumentos de comunicación electrónicos utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado para informar las actividades que realiza?**

**Tabla N° 15**

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Radio	115	55%
Televisión	0	0%
Internet	0	0%
Teléfono	6	3%
Páginas Web	0	0%
Videoconferencias	0	0%
Ninguno	88	42%
Total	209	100%

**Grafico N° 15**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Análisis e Interpretación**

El 55% de la población encuestada dice que el Gobierno Autónomo Descentralizado utiliza la radio como instrumento electrónico de comunicación para informar las actividades que realiza. El 42% de la población encuestada dice que no utiliza ningún instrumento, el 3% que utiliza el teléfono.

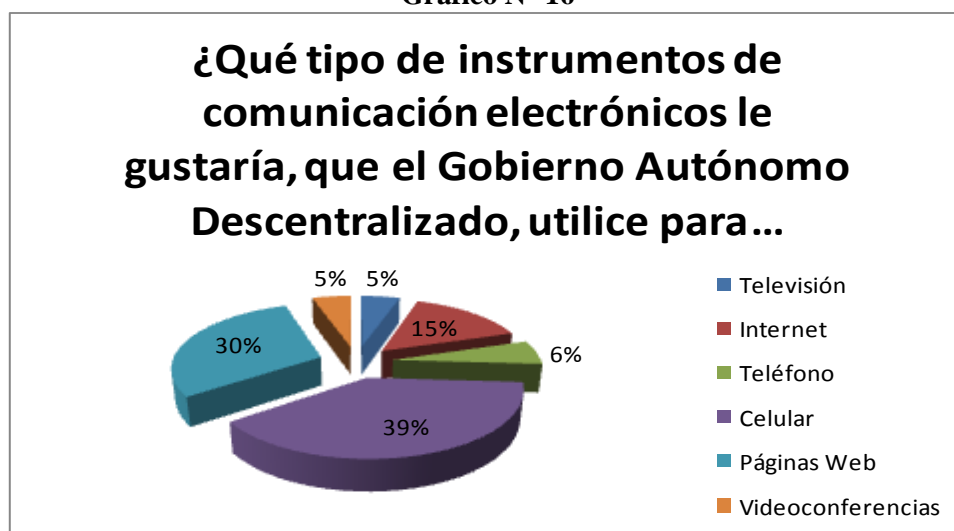
Por lo tanto se puede observar que el 55% de la población encuestada está de acuerdo que la radio es la más utilizada como instrumento electrónico para la comunicación externa.

11.- ¿Qué tipo de instrumentos de comunicación electrónicos le gustaría, que el Gobierno Autónomo Descentralizado, utilice para informar las actividades que realiza, en bien de la ciudadanía?

Tabla N° 16

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Televisión	10	5%
Internet	31	15%
Teléfono	13	6%
Celular	82	39%
Páginas Web	63	30%
Videoconferencias	10	5%
Total	209	100%

Grafico N° 16



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Análisis e Interpretación**

El 39% de los ciudadanos encuestados, manifiestan que se debe utilizar el celular para informar sobre las actividades, el 30% prefirió las páginas Web, el 15% es el internet, el 6% el teléfono, el 5% la televisión y videoconferencias por igual.

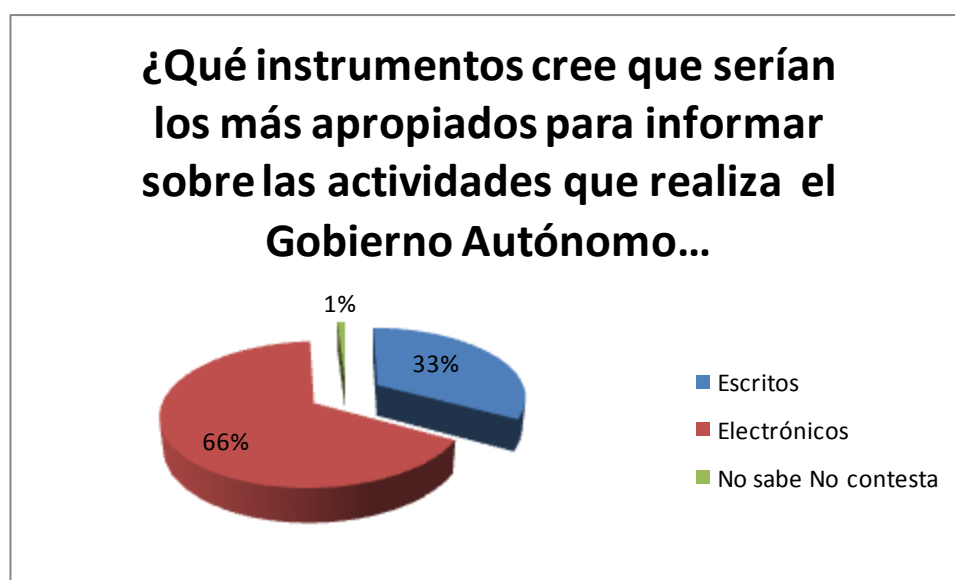
Esto permite concluir que el instrumento electrónico de comunicación que deberá optar el GAD en un futuro es el celular, como mejor opcionado, seguidos de la pagina Web y el Internet.

12.- ¿Qué instrumentos cree que serían los más apropiados para informar sobre las actividades que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado a la colectividad?

Tabla N° 17

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Escritos	69	33%
Electrónicos	138	66%
No sabe No contesta	2	1%
Total	209	100%

Grafico N° 17



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Análisis e Interpretación**

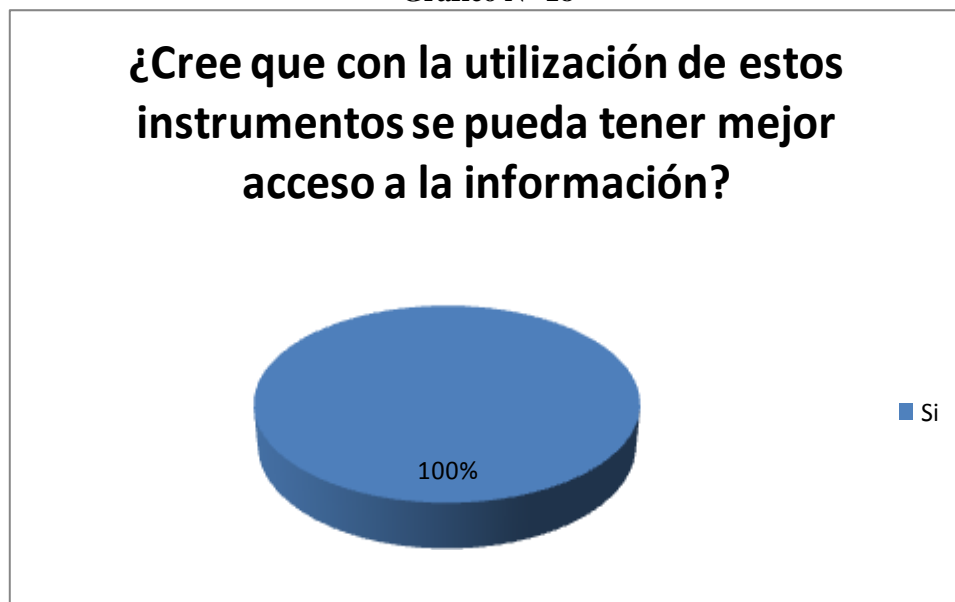
El 66% de la población encuestada cree que los instrumentos electrónicos serían más apropiados para informar sobre las actividades, el 33% considera que son apropiados los instrumentos escritos y el 1% no sabe o no contesta la pregunta. Según los datos obtenidos se deduce que el 66% de las personas encuestadas creen que los instrumentos electrónicos de comunicación serían los más apropiados para informar sobre las actividades que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado a la colectividad.

13.- ¿Cree que con la utilización de estos instrumentos se pueda tener mejor acceso a la información?

Tabla N° 18

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Si	209	100%
No	0	0%
No sabe No contesta	0	0%
Total	209	100%

Grafico N° 18



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Análisis e Interpretación**

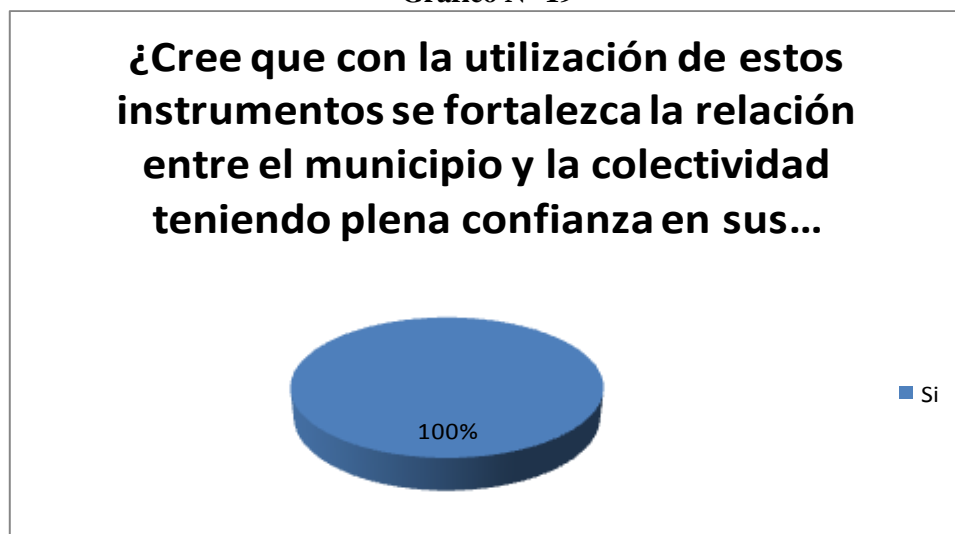
El 100% de la población encuestada cree que con la utilización de los instrumentos de comunicación se podrá tener mejor acceso a la información. El 0% dice que no o no sabe o no contesta la pregunta. Por lo tanto, toda la población encuestada, está de acuerdo que se podrá tener mejor acceso a la información si se utiliza los instrumentos de comunicación extrema.

**14 ¿Cree que con la utilización de estos instrumentos se fortalezca la relación entre el municipio y la colectividad teniendo plena confianza en sus actividades realizadas y a realizarse?**

**Tabla N° 19**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Si	209	100%
No	0	0%
No sabe No contesta	0	0%
Total	209	100%

**Grafico N° 19**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de la población encuestada cree que con la utilización de los instrumentos fortalecerá la relación entre el Gobierno Autónomo Descentralizado y la colectividad. el 0% dice que no o no sabe o no contesta la pregunta. Según estos resultados, se puede concluir que toda la población encuestada, en el 100%, está de acuerdo que se fortalecerá la relación entre el GAD Municipal de Baños de Agua Santa, y la colectividad dando plena confianza en sus actividades realizadas y a realizarse si se utilizan los instrumentos de comunicación extrema

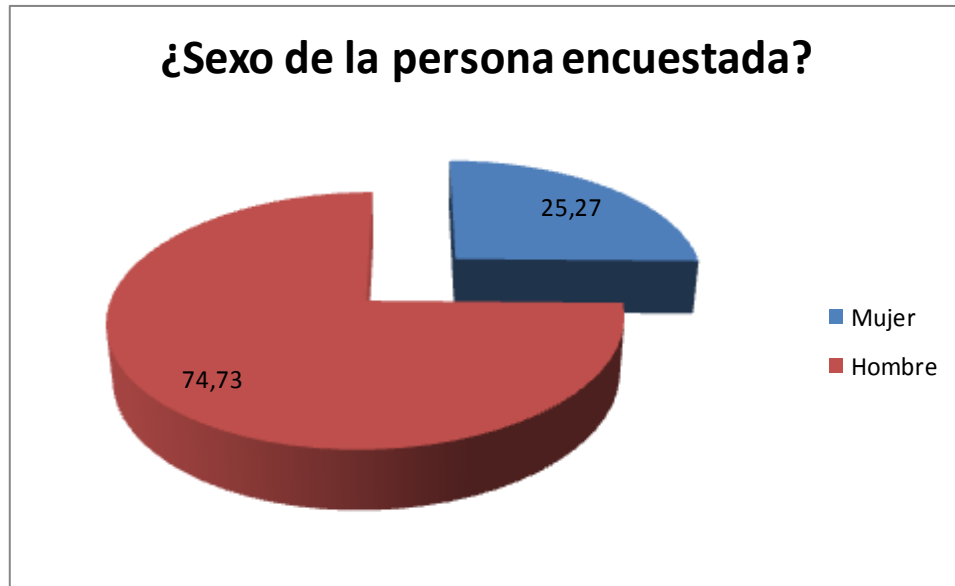
**ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES, EMPLEADOS Y  
TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
DE CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA.**

**1.- ¿Sexo de la persona encuestada?**

**Tabla N° 20**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Mujer	23	25,27
Hombre	68	74,73
Total	91	100%

**Grafico N° 20**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Análisis e Interpretación**

El 74,76% de los encuestados son hombres, y el 25,27% son mujeres, lo que hace notar el predominio de género en muchas actividades laborales.

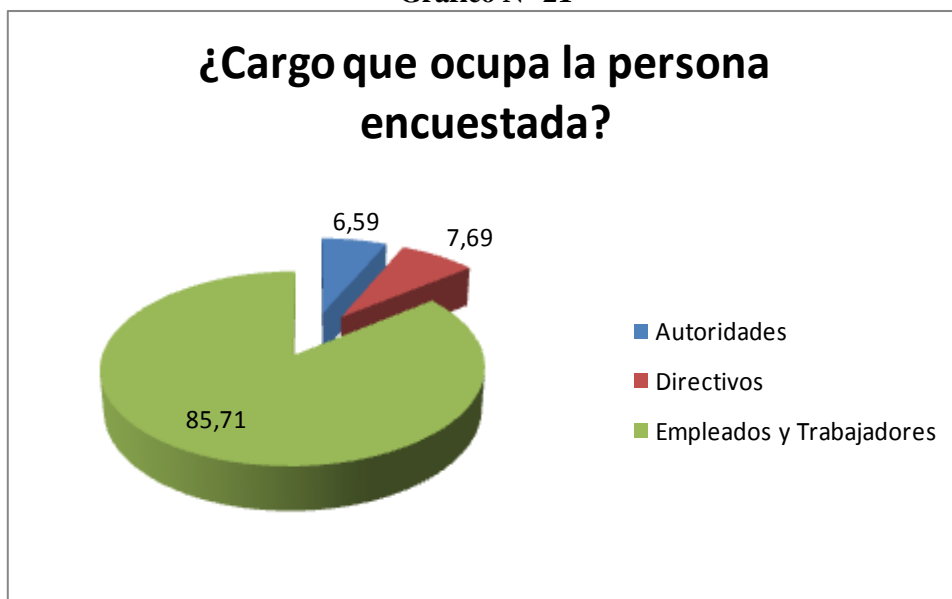


## 2.-¿Cargo que ocupa la persona encuesta?

Tabla N° 21

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Autoridades	6	6,59
Directivos	7	7,69
Empleados y Trabajadores	78	85,71
Total	91	100%

Grafico N° 21



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### Análisis e Interpretación

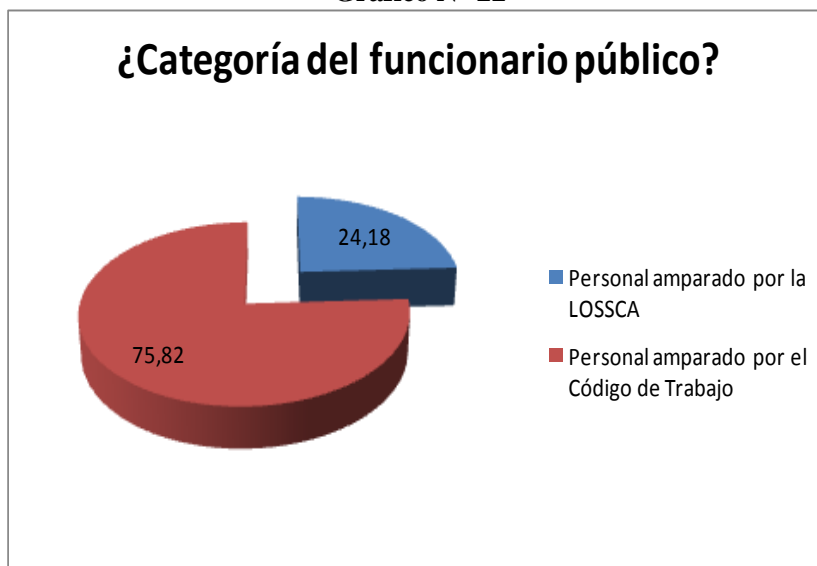
El 85,71% de los encuestados son empleados y trabajadores,, el 7,69% son directivos de las diferentes unidades de Gestión, y el 6,59% son autoridades superiores que están dentro de la Alcaldía y Consejo Municipal.

### 3.- ¿Categoría del funcionario público?

Tabla N° 22

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Personal amparado por la LOSSCA	22	24,18
Personal amparado por el Código de Trabajo	69	75,82
Total	91	100%

Grafico N° 22



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

#### **Análisis e Interpretación**

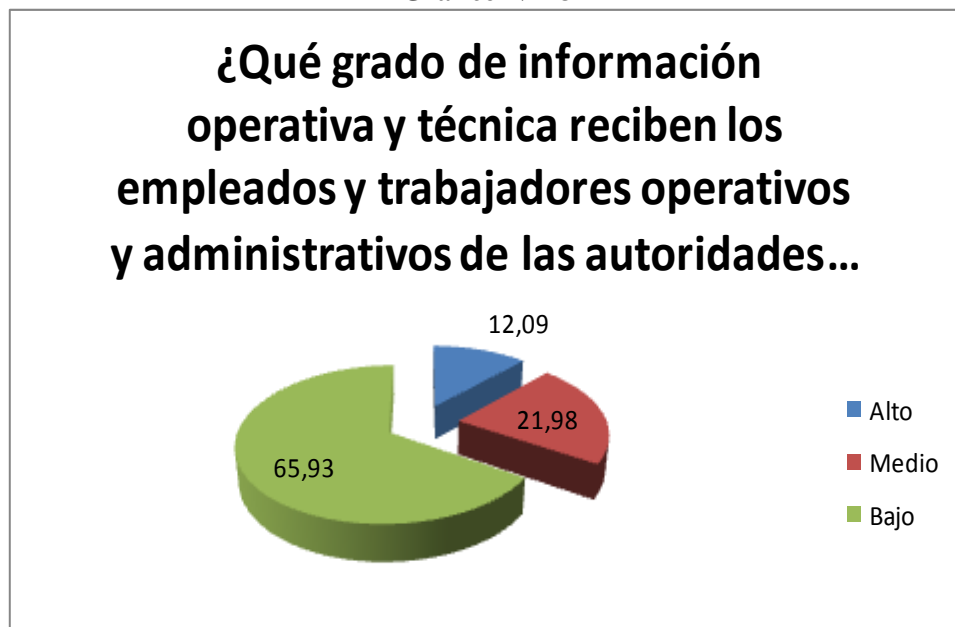
El 75,82% de los funcionarios públicos están amparados por la LOSSCA, y el 24,18% están amparados por el Código de Trabajo. Esto significa que la gran mayoría son empleados con nombramiento y contrato, lo que hace resaltar la estabilidad laboral de la institución que es beneficiosa para una adecuada administración de la comunicación e información pública con sus respectivos procesos.

4.- ¿Qué grado de información operativa y técnica reciben los empleados y trabajadores operativos y administrativos de las autoridades y directores ejecutivos, en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños de Agua Santa?

Tabla N° 23

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Alto	11	12,09
Medio	20	21,98
Bajo	60	65,93
Total	91	100%

Grafico N° 23



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### Análisis e Interpretación

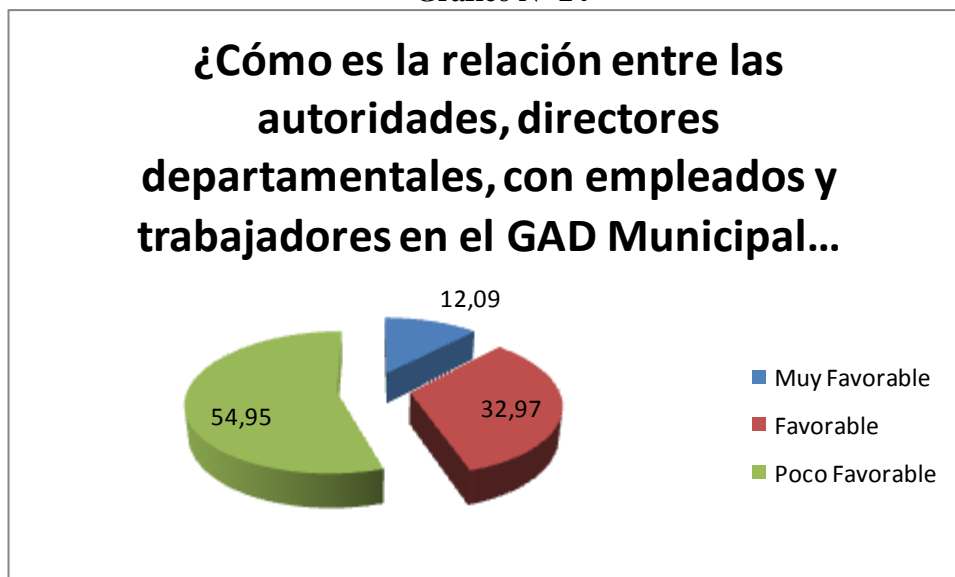
El 65,93% de los encuestados respondieron que el grado de información operativa y técnica que reciben los empleados y trabajadores operativos y administrativos de las autoridades y directores ejecutivos de la institución es Bajo, el 21,98% respondió que es Medio, y el 12,09% respondió que es Alto.

5.- ¿Cómo es la relación entre las autoridades, directores departamentales, con empleados y trabajadores en el GAD Municipal de Baños?

Tabla N° 24

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Muy Favorable	11	12,09
Favorable	30	32,97
Poco Favorable	50	54,95
Total	91	100%

Grafico N° 24



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Análisis e Interpretación**

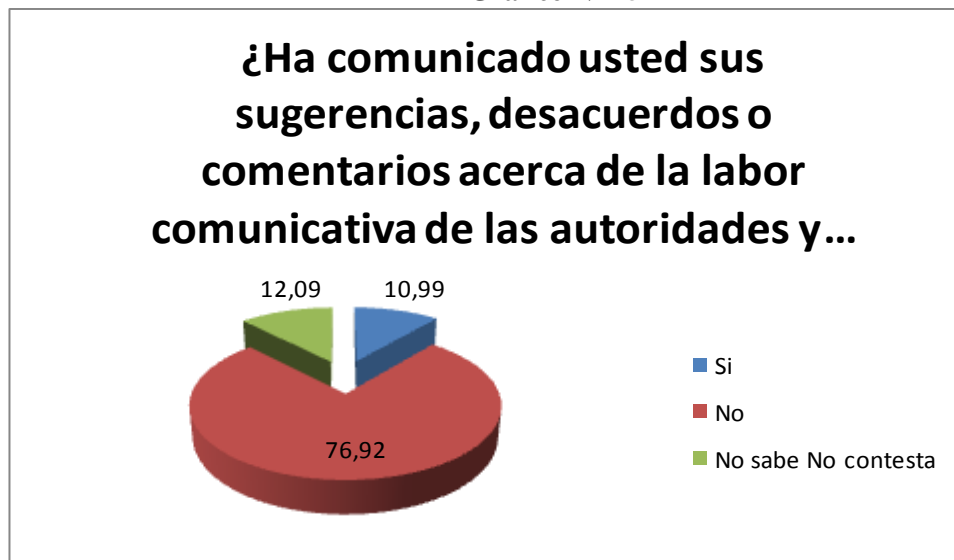
El 54,95% de los encuestados respondieron que la relación entre las autoridades, directores departamentales, con empleados y trabajadores en el GAD Municipal de Baños, es poco favorable, el 32,97% respondió que si es favorable y el 12,09% dio que es muy favorable.

**6.- ¿Ha comunicado usted sus sugerencias, desacuerdos o comentarios acerca de la labor comunicativa de las autoridades y directores del GAD Baños de Agua Santa.?**

**Tabla N° 25**

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Si	10	10,99
No	70	76,92
No sabe No contesta	11	12,09
Total	91	100%

**Grafico N° 25**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Análisis e Interpretación**

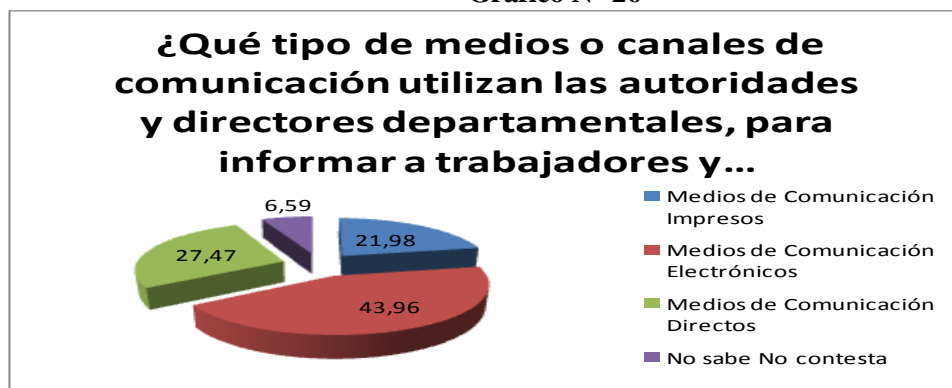
El 76,92% de los encuestados respondieron que No comunican sugerencias, desacuerdos o comentarios acerca de la labor comunicativa de las autoridades y directores del GAD Baños de Agua Santa, el 10,99% contestó que Si lo hacen y el 12,09% contestaron que NO lo saben. esto significa que no existen las adecuadas medidas de comunicación ascendente que permitan a los empleados transmitir sus necesidades, sugerencias y comentarios sobre la gestión laboral hacia sus superiores, para que se pueda mejorar el desempeño administrativo y operativo de la institución.

7.- ¿Qué tipo de medios o canales de comunicación utilizan las autoridades y directores departamentales, para informar a trabajadores y empleados, sobre los programas, proyectos, estudios y decisiones presentes y futuros, relacionados con la gestión de la Alcaldía, en bienestar de los ciudadanos de Baños de Agua Santa?

Tabla N° 26

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Medios de Comunicación Impresos	20	21,98
Medios de Comunicación Electrónicos	40	43,96
Medios de Comunicación Directos	25	27,47
No sabe No contesta	6	6,59
Total	91	100%

Grafico N° 26



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### Análisis e Interpretación

El 43,96% de los encuestados contestaron que los medios de comunicación institucional más utilizados por las autoridades y directores son los electrónicos, el 27,47% contestó que son los canales directos, el 21,98% los canales impresos. Esto deja la conclusión de que el internet, videotape, diapositivas, entre otros, son más aceptadas por su versatilidad y rapidez en la transmisión de la información que es en su mayoría en tiempo real, lo cual será un aspecto a tomarse en cuenta dentro de la elaboración del Plan de Comunicación Institucional.

8.- ¿Qué tipo de medios de comunicación electrónicos utilizan las autoridades y directores para informar sobre su gestión y toma de decisiones a los demás departamentos?

Tabla N° 27

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Internet	40	43,96
Diapositivas	20	21,98
Filminas	11	12,09
Video tape	15	16,48
Circuitos cerrados de radio y televisión	0	-
Telefono	2	2,20
Fax	0	-
No sabe No contesta	3	3,30
Total	91	100%

Grafico N° 27



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### Análisis e Interpretación

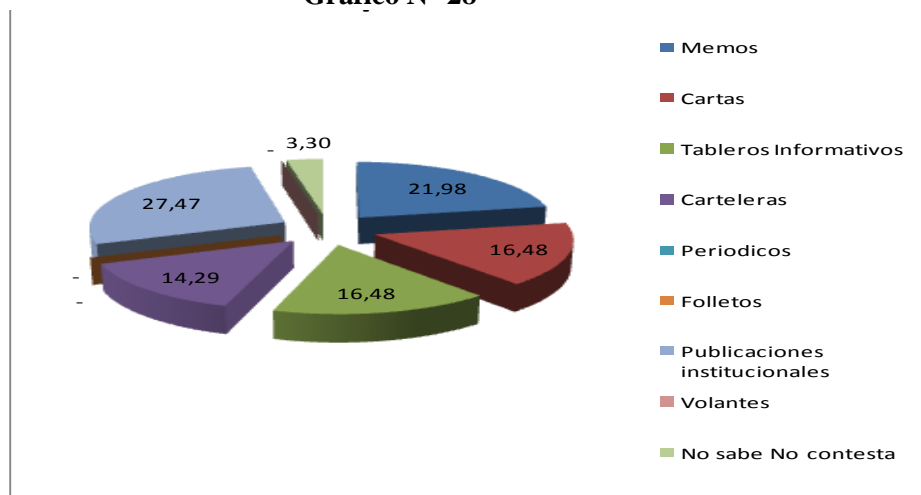
El Internet, Diapositivas y el Video Tape, son los medios de comunicación electrónicos que más se utilizan en el GAD Municipal, con el 43,96%, 21,98% y 16,48% respectivamente; quedando únicamente el teléfono como medio de poco uso por estas autoridades.

9.- ¿Qué tipo de medios de comunicación impresos, utilizan las autoridades y directores para informar sobre su gestión y toma de decisiones a los demás departamentos?

Tabla N° 28

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Memos	20	21,98
Cartas	15	16,48
Tableros Informativos	15	16,48
Carteleras	13	14,29
Periodicos	0	-
Folletos	0	-
Publicaciones institucionales	25	27,47
Volantes	0	-
No sabe No contesta	3	3,30
Total	91	100%

Grafico N° 28



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fabián Eduardo Guevara Macías

### Análisis e Interpretación

Las Publicaciones Institucionales y Memos son los medios de conculcación impresos de mayor uso por las autoridades y directores para informar sobre su gestión y toma de decisiones a los demás departamentos, con el 27,47% y 21,98% respectivamente; el 16,48% respondieron os tableros informativos y las cartas son las de mayor aplicación respectivamente, finalmente el 14,29% respondieron que son las carteleras informativas las de mayor aplicación, quedando un 3,30% que no contestaron a la pregunta.

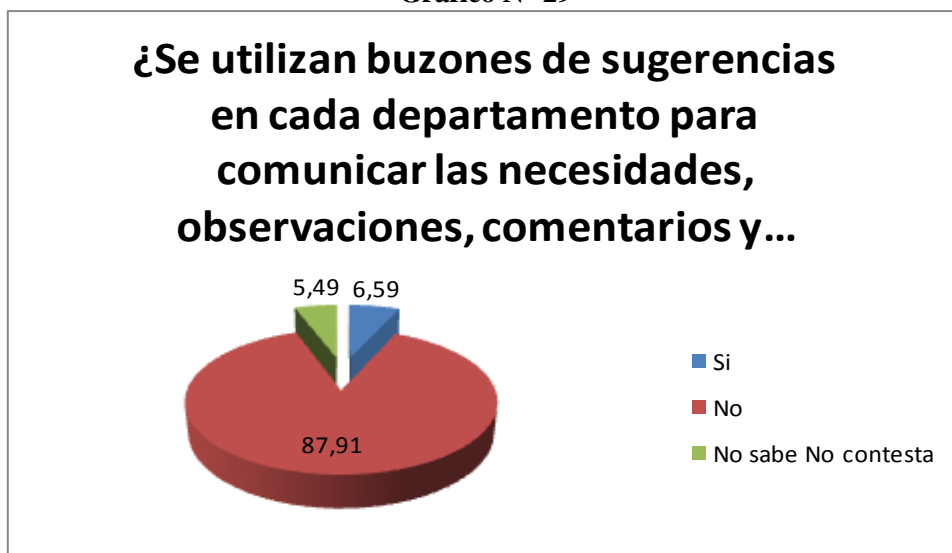


**10.- ¿Se utilizan buzones de sugerencias en cada departamento para comunicar las acciones de trabajo y procesos realizados por empleados y trabajadores a los directivos de área en el GAD de Baños de Agua Santa?**

**Tabla N° 29**

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Si	6	6,59
No	80	87,91
No sabe No contesta	5	5,49
Total	91	100%

**Grafico N° 29**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Análisis e Interpretación**

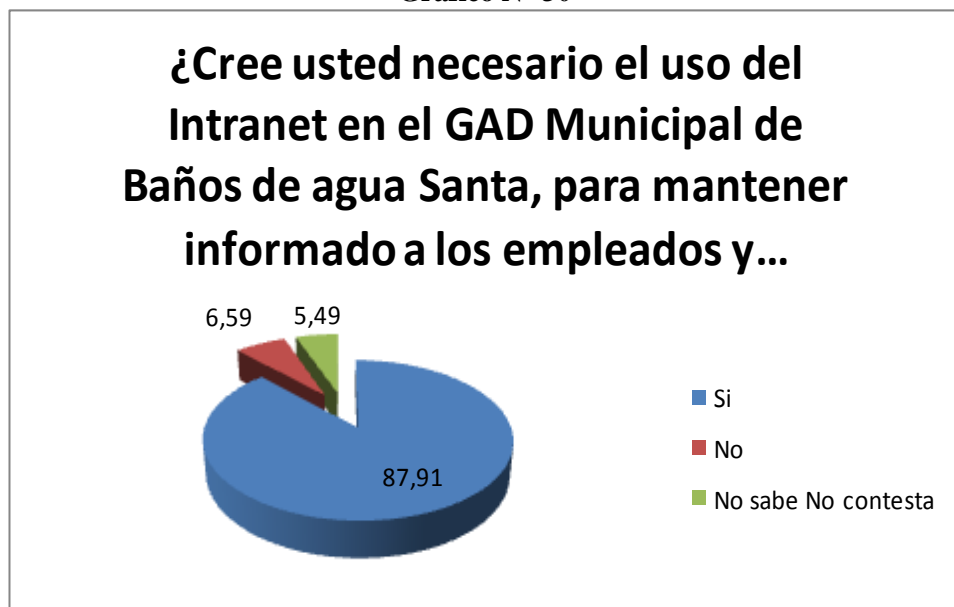
El 87,91% de los encuestados sostuvo NO se están utilizando buzones de sugerencias por cada departamento en el GAD, el 6,59% contestó que Si los utilizan y el 5,49% dio que no saben sobre el tema. Por lo tanto, se deduce que la comunicación ascendente de empleados a autoridades no posee las herramientas de comunicación suficientes para comunicar las acciones de trabajo y procesos realizados por empleados y trabajadores a los directivos de área en el GAD de Baños de Agua Santa.

11.- ¿Cree usted necesario el uso del Intranet en el GAD Municipal de Baños de agua Santa, para mantener informado a los empleados y trabajadores sobre los programas y actividades que se planifican y los que se ejecutaran posteriormente, por cada periodo administrativo en la institución?

Tabla N° 30

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Si	80	87,91
No	6	6,59
No sabe No contesta	5	5,49
Total	91	100%

Grafico N° 30



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### Análisis e Interpretación

El 87,91% de los encuestados sostuvo que el intranet es importante para mantener informado al personal sobre los programas y actividades que se planifican y los que se ejecutaran posteriormente, por cada periodo administrativo en la institución. En cambio el 6,59% de ellos sostuvo que no es necesario el uso de esta herramienta electrónica, y el 5,49% no conoce sobre el tema. Esto asegura que el Plan de

Comunicación Organizacional deberá incluir la intranet como herramienta informática de uso activo por las autoridades comunicacionales del GAD de Baños para informar al personal sobre asuntos de relevancia en la gestión administrativa del Municipio.

Los recursos institucionales que más se están utilizando en la gestión de comunicación institucional son los administrativos y financieros con el 27,47% y 21,98% respectivamente, seguidos están los recursos materiales y económicos con el 18,68% y 16,48% cada uno y finalmente el recurso legal con el 15,38%. Estos indicadores dejan deducir que para el Plan de comunicación Organizacional se deberán tomar en cuenta los tres primeros recursos como los más opcionales para obtener una eficiencia en el desempeño de los procesos de comunicación interna y externo como también en la eficacia en el desempeño de los responsables de la ejecución.

**12.- ¿Qué tipo de recursos institucionales se estan utilizando para ejecutar la gestion de comunicación organizacional en el GAD Baños de Agua Santa.?**

**Tabla N° 31**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Recursos Materiales	17	18,68
Recursos Administrativos	25	27,47
Recursos Financieros	20	21,98
Recursos Economicos	15	16,48
Recursos Legales	14	15,38
Total	91	100%

Grafico N° 31



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### Análisis e Interpretación

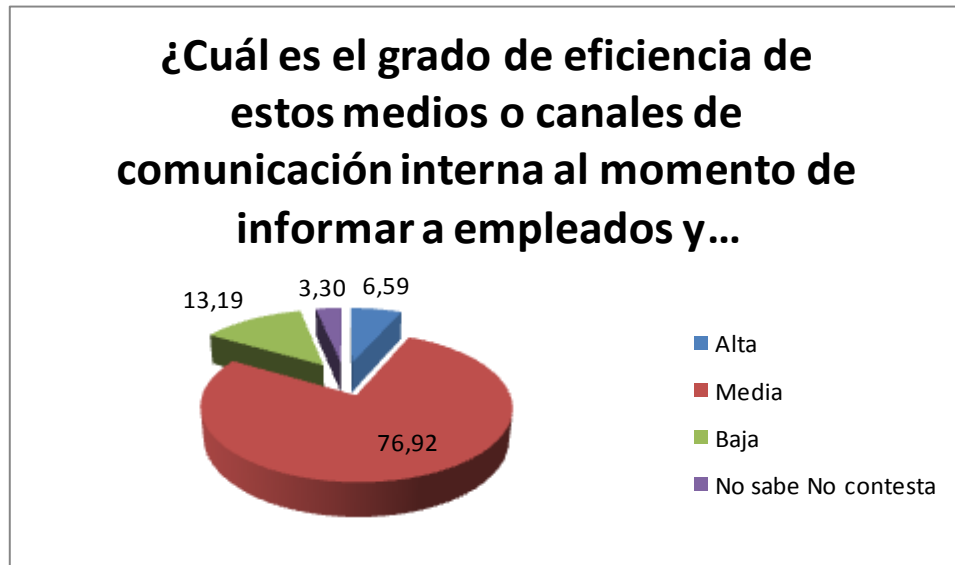
Los recursos institucionales que más se están utilizando en la gestión de comunicaci3n institucional son los administrativos y financieros con el 27,47% y 21,98% respectivamente, seguidos están los recursos materiales y económicos con el 18,68% y 16,48% cada uno y finalmente el recurso legal con el 15,38%. Estos indicadores dejan deducir que para el Plan de Comunicaci3n Organizacional se deberán tomar en cuenta los tres primeros recursos como los más opcionales para obtener una eficiencia.

**13.- ¿Cuál es el grado de eficiencia de estos medios o canales de comunicaci3n interna al momento de informar a empleados y trabajadores sobre la gesti3n administrativa desarrollada en beneficio de la comunidad?**

Tabla N° 32

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Alta	6	6,59
Media	70	76,92
Baja	12	13,19
No sabe No contesta	3	3,30
Total	91	100%

Grafico N° 32



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Análisis e Interpretación**

El 76,92% que es la mayor proporción, dijo los medios de comunicación electrónicos, impresos y directos son eficientes en grado Medio, el 13,19% es eficiente n grado Bajo y el 3,30% no sabe y no contesta.

Esto significa que la gestion de ocunciacin organizacinal en esta insituicn no esta siendo bien gestionada con un adecuado plan o sistema de medios o cnaale s de cmuciacin que trabajen por objetivos apoyados con estrategias de comunciaicn inetrn y externa, los cuales sean evalaudos a traves del uso d eindicadores d eegstion y control.

**14.- ¿Es adecuado que el Departamento de Comunicación Institucional del GAD Mnicipal de Baños, haga uso de las redes sociales por internet, como facebook, twitter, youtube, para completmentar la difusion de la informaicn publica sobre la gestion economica, social y política a la ciudadanía del cantón y poblaci3n ecuatoriana en general.?**

**Tabla N° 33**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Si	35	38,46
No	40	43,96
No sabe No contesta	16	17,58
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

**Grafico N° 33**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Análisis e Interpretación**

El 43,96% de los encuestados, respondieron que No es necesario el usos de redes sociales por internet para comunicar a la población sobre la gestión municipal del GAD de Baños, con sus actividades y proyectos comunitarios, en su lugar existen encuestados que creen que es beneficioso el uso de facebook, twitter, youtube, entre otras redes sociales, para tal gestión institucional, en un 38,46%, y finalmente el 17,58% no conocen sobre el tema.

**15.- ¿Existe un Plan de Comunicación Organizacional, en el GAD de Baños de Agua Santa?.**

**Tabla N° 34**

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Si	6	6,59
No	80	87,91
No sabe No contesta	5	5,49
Total	91	100%

**Grafico N° 34**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Análisis e Interpretación**

El 87,91% de los empleados y trabajadores, autoridades y directivos encuestados sostuvieron que no existe un Plan de Comunicación Organizacional, el 6,59% dijo que “Si”, y el 5,49% no respondió a la pregunta. Esto deja a colación, que existe la necesidad de un plan de comunicación interna y externa que permita gestionar la transmisión de información administrativa y operativa hacia las diferentes áreas para de esta forma conducir la información pública a una eficiencia sistemática para la satisfacción de los pobladores.

**16.- ¿Cree usted necesario establecer un presupuesto anual independiente para la elaboración de un Plan de Comunicación Organizacional en el Municipio?**

**Tabla N° 35**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Si	30	32,97
No	60	65,93
No sabe No contesta	1	1,10
Total	91	100%

**Grafico N° 35**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### **Análisis e Interpretación**

El 65,93% de los empleados y trabajadores, autoridades y directivos encuestados sostuvieron que no es necesario gestionar un presupuesto interno para elaborar un Plan de comunicación Institucional en el GAD Municipal, en cambio el 32,97% y 1% de los encuestados decidieron que si es necesario este presupuesto independiente y los demás no conocían sobre este asunto. Es objetivo de esta pregunta, que la mayor proporción de funcionarios no creen que es necesario de esta medida económica.



## **Resultados de Entrevista**

Para este proyecto la entrevista es personal y se la realizará al Administrador Zonal de Baños, que labora en la Gobernación, con la formulación de preguntas con el objetivo de evaluar el grado de eficiencia de la comunicación externa e interna y la percepción de la opinión pública en este Cantón.

### **ENTREVISTA AL ADMNISTRADOR ZONAL DEL CANTON BAÑOS DE AGUA SANTA**

**Entrevistado: Ing. Rommel de la Torre**

**Entrevistador: Eduardo Guevara**

**Objetivo:** Obtener informar verbal real y oportuna sobre la gestión de medios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa, utilizados en la comunicación interna y externa y su percepción en la ciudadanía del cantón Baños.

**¿Conoce usted que medios de comunicación electrónicos más adecuados son necesarios para que el ciudadano acceda libremente a la información generada dentro de la institución?**

Si, los conozco ya que algunas personas me lo han sugerido como son el uso de celular, internet y páginas Web.

**¿Conoce usted que medios de comunicación impresos más adecuados son necesarios para que el ciudadano acceda libremente a la información generada dentro de la institución?**

NO estoy seguro, pero creo que en las parroquias rurales se quejan por no existir un periódico municipal, folletos informativos, entre otros

**¿Conoce usted que medios de comunicación directos mas adecuados son necesarios para que el ciudadano acceda libremente a la información generada dentro d a institución?**

Los medios de comunicación directos que más necesita esta población son las reuniones libres con el alcalde y los programas televisivos en donde se entrevistan a las autoridades del GAD.

**¿Usted cree que las reuniones laborales frecuentes con los trabajadores mejoraran su desempeño para el área de servicios de información y asistencia al ciudadano?**

Sí, porque creo que un acercamiento constante con los empelados y autoridades permitirán conocer cuáles son las inquietudes, problemas de trabajo y personales que los aquejan durante el desempeño de sus funciones y buscar soluciones inmediatas para aumentar su eficiencia con el ciudadano.

**¿La ciudadanía está informada constantemente de la gestión social y pública realizada por el Municipio?**

No, ya que no cuenta con medios de comunicación que faciliten el acceso a la información pública de forma real.

**¿El alcalde tiene jurisdicción total sobre los medios de comunicación y en qué grado lo está el estado?**

No, el alcalde no tiene jurisdicción total sobre los medios de comunicación informativos dentro y fuera del Municipio, es el estado quien los controla

**¿Se establecen políticas internas de comunicación en el GAD municipal?**

NO, las políticas de comunicación son manejadas directamente por organismos de comunicación pertenecientes al estado.

**¿Está usted al tanto de los requerimientos sociales en cuanto al acceso a la información pública de parte de los ciudadanos?**

No, ya que no se realizan encuestas de satisfacción social en medios de comunicación.

**¿Cómo administra usted la gestión zonal de algunas parroquias para que la comunicación llegue a la pública con transparencia y de forma inmediata?**

Mediante la planificación anual operativa de la institución cumpliendo los objetivos que eme competen.

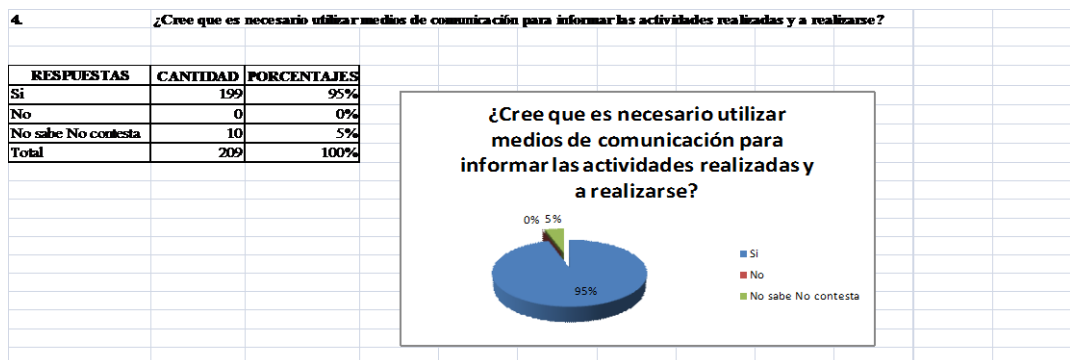
**Verificación de hipótesis**

Para verificar la hipótesis se utiliza la prueba estadística del chi-cuadrado, la cual tiene una distribución de probabilidad del mismo nombre, que sirve para verificar la veracidad de una hipótesis referida a distribuciones de frecuencias, contrastando frecuencias observadas con frecuencias esperadas en base a ala hipótesis nula.

**Combinación de frecuencias**

Para la combinación de frecuencias observadas y esperadas se escogieron tres preguntas de las encuestas a ciudadanos del cantón Baños, que son las preguntas 4, 9 y 10:

**Grafico N° 36**



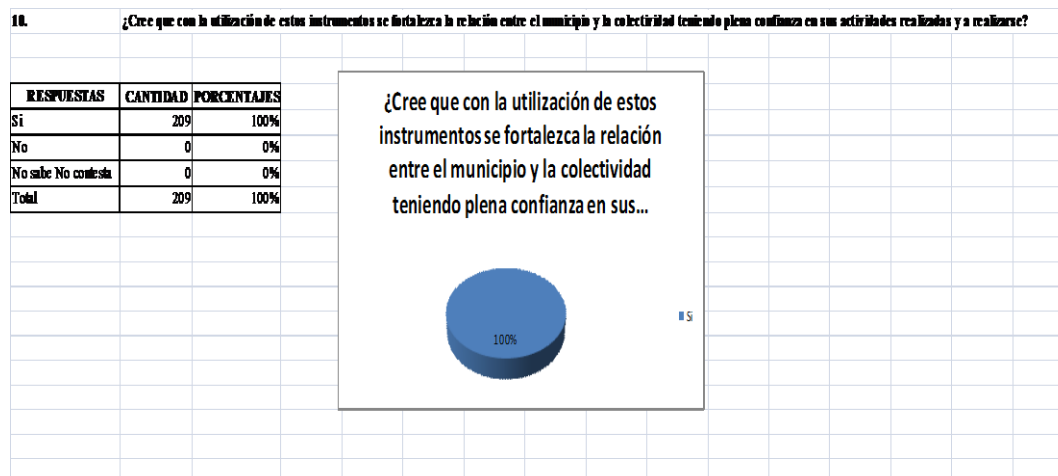
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Grafico N° 37**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Grafico N° 38**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Prueba Chi Cuadrado:**

Para el cálculo de la prueba Chi Cuadrado, se estructura las preguntas en frecuencias observadas y frecuencias esperadas. Las frecuencias observadas son las que se

establecen en los resultados tabulados, y las frecuencias esperadas son aquellas que se espera hubiesen contestado la población:

### Frecuencias Observadas

**Tabla N° 36**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SUBTOTAL</b>
¿Cree que es necesario utilizar medios de comunicación para informar las actividades realizadas y a realizarse?	199	10	209
¿Cree que con la utilización de estos instrumentos se pueda tener mejor acceso a la información?	209	0	209
¿Cree que con la utilización de estos instrumentos se fortalezca la relación entre el municipio y la colectividad teniendo plena confianza en sus actividades realizadas y a realizarse?	209	0	209
<b>Total</b>	<b>617</b>	<b>10</b>	<b>627</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

### Frecuencias esperadas

**Tabla N° 37**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SUBTOTAL</b>
¿Cree que es necesario utilizar medios de comunicación para informar las actividades realizadas y a realizarse?	154	45	199
¿Cree que con la utilización de estos instrumentos se pueda tener mejor acceso a la información?	154	45	199
¿Cree que con la utilización de estos instrumentos se fortalezca la relación entre el municipio y la colectividad teniendo plena confianza en sus actividades realizadas y a realizarse?	154	45	199
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>136</b>	<b>597</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

## **Hipótesis**

La Comunicación Organizacional incide en la difusión de la información pública en el G.A.D de la Municipalidad de Baños de Agua Santa.

## **Modelo Lógico**

Ho= La Comunicación Organizacional no incide en la difusión de la información pública en el G.A.D de la Municipalidad de Baños de Agua Santa.

H1= La Comunicación Organizacional incide en la difusión de la información pública en el G.A.D de la Municipalidad de Baños de Agua Santa.

## **Formula:**

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

De donde:

O<sub>i</sub>= Frecuencia observada

E<sub>i</sub>= Frecuencia esperada

∑= Sumatoria

**Grados de libertad (Gl)= (Filas -1 ) (Columnas -1)**

Filas= 3

Columnas= 2

Gl=(3-1) (2-1)= 2 X 1= 2

Grados de libertad = 2

Reemplazando tenemos:

### Cálculo Chi Cuadrado

Tabla N° 38

O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> / E
199	154	45	2025	13,15
10	45	-35	1225	27,22
209	154	55	3025	19,64
0	45	-45	2025	45,00
209	154	55	3025	19,64
0	45	-45	2025	45,00
<b>TOTALES</b>				<b>169,66</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fabián Eduardo Guevara Macías

Grado de significación:  $\infty$  0,05

### Tabla Chi Cuadrado

Tabla N° 39

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa ( $\alpha$ )			
	0,1	0,05	0,025	0,01
1	2,71	3,84	5,02	6,63
2	4,61	5,99	7,38	9,21
3	6,25	7,81	9,35	11,34
4	7,78	9,49	11,14	13,28
5	9,24	11,07	12,83	15,09
6	10,64	12,59	14,45	16,81
7	12,02	14,07	16,01	18,48
8	13,36	15,51	17,53	20,09
9	14,68	16,92	19,02	21,67
10	15,99	18,31	20,48	23,21
11	17,28	19,68	21,92	24,73
12	18,55	21,03	23,34	26,22
13	19,81	22,36	24,74	27,69
14	21,06	23,68	26,12	29,14
15	22,31	25,00	27,49	30,58
16	23,54	26,30	28,85	32,00
17	24,77	27,59	30,19	33,41
18	25,99	28,87	31,53	34,81
19	27,20	30,14	32,85	36,19
20	28,41	31,41	34,17	37,57

Fuente: Fuente. [http://es.wikibook.org/wiki/Tablas\\_estad%C3%Adsticas](http://es.wikibook.org/wiki/Tablas_estad%C3%Adsticas).

Elaborado por: Fabián Eduardo Guevara Macías

**Decisión:** Con 2 GL con un nivel de 0,05  $X^2_t = 5.99$

### **Conclusión**

El valor de  $X^2_t = 5.99 < X^2_c = 169.66$ , se hallan por lo tanto en la región de rechazo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice:

H1= La Comunicación Organizacional incide en la difusión de la información pública en el G.A.D de la Municipalidad de Baños de Agua Santa.



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

1. El GAD Municipal de Baños de Agua Santa no utiliza unos planes de comunicación institucional para la gestión de medios de comunicación electrónicos e impresos.
2. No se evalúa la eficiencia de los medios de comunicación por medio de indicadores
3. El GAD Municipal controla la comunicación con sus públicos a través del departamento de Comunicación Institucional utilizando el sistema informático Microsoft Lync
4. El público objetivo del GAD municipal de Baños son los funcionarios públicos y ciudadanos del cantón.
5. Los medios de comunicación impresos utilizados en el GAD para informar sobre sus actividades operacionales a la población del cantón son la revista institucional y hojas volantes
6. Los medios de comunicación electrónicos utilizados por el GAD para informar de sus actividades operacionales a la población del cantón son la radio y el teléfono.
7. En el GAD actualmente están siendo poco utilizados la página Web, el chat, el correo interno y las redes sociales.
8. Los instrumentos de comunicación electrónicos de preferencia en la población para acceder a la información pública son el celular y el teléfono convencional.
9. El proceso de difusión de la información pública no utiliza medios de comunicación directos para llegar con información real, oportuna e inmediata a la

población como son las reuniones con el Alcalde, Concejales, y demás autoridades.

### **Recomendaciones**

1. El departamento de talento humano deberá realizar jornadas de capacitación en comunicación Web 2.0 para agilizar los procesos de difusión de la información a públicos externos como ciudadanía, empresarios, organizaciones gubernamentales, etc.
2. El Alcalde deberá realizar un proceso de socialización y difusión entre todos los Habitantes del cantón Baños sobre el desarrollo del Plan de Comunicación, sus actividades, medios y canales de comunicación que se utilizará para difundir las actividades del GAD de Baños de Agua Santa.
3. Se deberá contratar personal adecuado, reciente y con experiencia en Comunicación Organizacional para el área ejecutiva.
4. El departamento de sistema se encarga del mantenimiento y mejoramiento de la página Web del GAD de Baños, en donde se da información administrativa del GAD.
5. El Coordinador de Comunicación Institucional en el GAD, deberá implementar el Plan de Comunicación Institucional planificando sus objetivos en base a las debilidades encontradas en los procesos de encuestas y entrevistas a los públicos y a la experiencia e historial continuo de la gestión comunicativa de la entidad durante los últimos cinco años.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **Tema**

Propuesta de elaboración de un Plan de Comunicación Institucional para mejorar la identidad e imagen institucional, con transparencia de la información pública, en el G.A.D Municipal del Cantón Baños de Agua Santa, período 2014-2015.

#### **Datos Informativos**

- **Nombre de la Institución:** Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) Municipal de Baños de Agua Santa.
- **Beneficiarios:** Población del cantón Baños y funcionarios públicos del GAD Municipal de Baños de Agua Santa.
- **Tipo de Institución:** Publica.
- **Provincia:** Tungurahua
- **Cantón:** Baños
- **Dirección:** Tomás Halflants y Rocafuerte.
- **Teléfono:** 032740760
- **Investigador:** Fabián Eduardo Guevara Macías

- **Tutor:** Doctor Jorge Eduardo Guevara Granja
- **Tiempo estimado para la ejecución:** Inicio: junio 2014. Finalización: febrero 2015
- **Costo:** \$ \$93.970,00

### **Antecedentes de la Propuesta**

#### **EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO (G.A.D) MUNICIPAL DE BAÑOS DE AGUA SANTA**

El primer Presidente del Concejo Municipal fue el Sr. Pedro Tomás Vargas, mientras que el Primer Presidente elegido en votaciones populares fue el Sr. Carlos González en 1945. Entre 1956 y 1960 Camilo Ponce Enríquez construye el puente de Las Juntas, las Piscinas Modernas, el túnel de Agoyán y concluye la carretera Riobamba-Baños.

El G.A.D. Municipal de Baños de Agua Santa, desde sus inicios en el año 1954, estuvo integrado por el Cabildo, el cual se ha preocupado por el bienestar del cantón, canalizando recursos económicos, financieros y políticos para generar desarrollo, cuyos resultados fueron el trabajo en equipo para satisfacer las necesidades básicas como urbanización, servicios básicos, canales de agua potable, aseo, resguardo policial, entre otros.

Es así, que el GAD Municipal de Baños ha encaminado su gestión partiendo del apoyo y coordinación conjunta de todos sus ciudadanos, enfrentando todas las adversidades que sucedieron en esa época, como es el terremoto de 1949. Su progreso continuo se debe a la buena gestión de sus presidentes anteriores, que fueron el Dr. Isidro Ayora, quien construyó las carreteras y termas del balneario, el Ing. Federico Páez quien creó las Juntas de Mejoras Urbanas y al Dr. José María Velasco Ibarra quien construyó el Municipio de Baños.

Actualmente, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños, es una institución pública autónoma controlada por el Estado, cuya misión es el bienestar de la ciudadanía de Baños, satisfaciendo las necesidades y demandas tanto de la ciudad, parroquias urbanas y rurales, organizaciones públicas y privadas, mediante una gestión administrativa eficiente de trabajadores y empleados.

Su administración se encarga de la gestión de servicios a la comunidad, como son servicios turísticos, recreativos y operacionales dotando de equipos y capital de trabajo para la consecución de obras sociales, promoviendo el desarrollo económico del Cantón, con el uso eficiente de sus recursos humanos, financieros y materiales.

### **OBJETIVOS DEL GAD MUNICIPAL DE BAÑOS DE AGUA SANTA**

Los objetivos esenciales del Municipio son los siguientes:

- Generar desarrollo económico y social del Cantón mediante la canalización eficiente de recursos institucionales y apoyo del Estado.
- desarrollar el bienestar material de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
- Mejorar la identidad institucional, motivando e integrando al trabajador con los objetivos de la institución, promoviendo una imagen eficiente a público externo.

### **FUNCIONES DEL GAD MUNICIPAL DE BAÑOS DE AGUA SANTA**

Las funciones del GAD Municipal Baños de Agua Santa son las siguientes:

- Dotación de agua potable
- Dotación de alcantarillado
- Manejo de desechos sólidos
- Gestión de ingresos y egresos de la Municipalidad

- Gestionar los riesgos
- Construcción de obras civiles para la ciudadanía como caminos, calles, parques, plazas.
- Dotación de alumbrado público.
- Control de la Policía Municipal
- Autorización para el funcionamiento de locales y negocios.
- Gestión turística

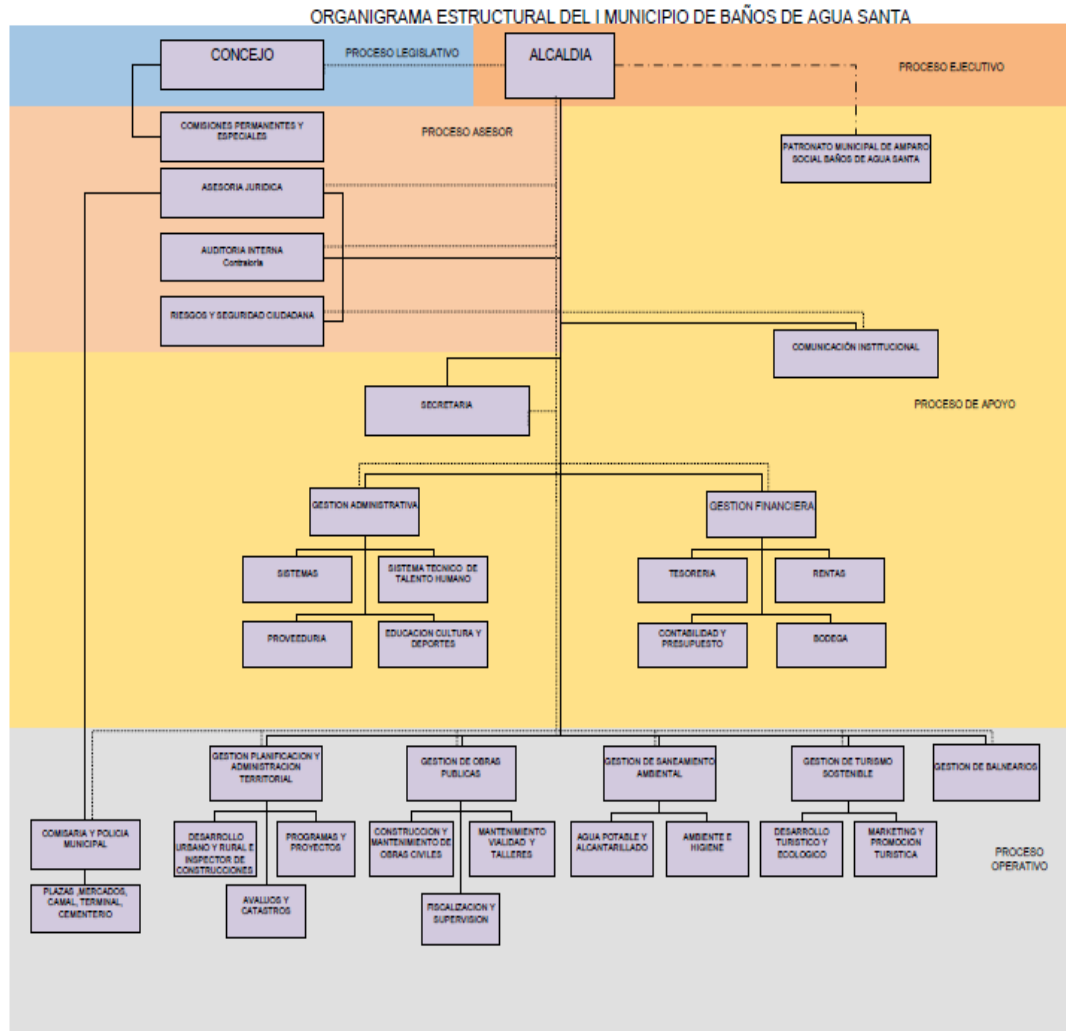
### **ESTRUCTURA ORGANICA DEL G.A.D MUNICIPAL DE BAÑOS DE AGUA SANTA**

La estructura organizacional del GAD Municipal de Baños, está compuesta de cuatro niveles administrativos que son: Nivel Directivo, Nivel Ejecutivo, Nivel Asesor, Nivel Operativo. El Nivel Directivo está conformado por el Consejo, el Nivel Ejecutivo está conformado por la Alcaldía, el Nivel Asesor esta conformado por las Comisiones, equipo de Auditoría, Asesoría, Comisaría y Policía Municipal, Unidad de Gestión de Riesgos y Seguridad Ciudadana, el Nivel Operativo, está conformado por el equipo de apoyo y de gestión operativa de la entidad.

A continuación se presenta la estructura orgánica del Municipio de Baños de Agua Santa.

## Organigrama estructural del GAD Baños de Agua Danta

Grafico N° 39



**Fuente:** Departamento de Talento Humano del GAD de Baños, 2014 (Ordenanza Sustitutiva al reglamento Orgánico Funcional del Municipio del cantón Baños).

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Nivel Operativo:** Según el Artículo 6 de la ordenanza sustitutiva al reglamento orgánico funcional de la ilustre. municipalidad del cantón baños de agua santa, el nivel operativo es responsable de la elaboración y ejecución de planes, proyectos y programas encaminados al cumplimiento y consecución de objetivos y metas institucionales; así como también de la eficiente administración y dotación de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos a los demás niveles de la Municipalidad; y, está conformado por:

- a) Secretaría General;

- b) Comunicación Institucional;
- c) Gestión Administrativa:
  - Sistemas.
  - Proveeduría.
  - Sistema Técnico de Talento Humano.
  - Educación, Cultura y Deporte;
- d) Gestión Financiera:
  - Tesorería. Y Contabilidad.
  - Rentas.
  - Bodega;
- e) Gestión de Planificación y Administración Territorial:
  - Inspector de Construcciones y Desarrollo Urbano y Rural.
  - Programas y Proyectos.
  - Avalúos y Catastros;
- f) Gestión de Obras Públicas:
  - Fiscalización y Supervisión.
  - Construcción, Mantenimiento de Obras Civiles.
  - Mantenimiento, Vialidad y Talleres;
- g) Gestión de Saneamiento Ambiental:
  - Agua Potable y Alcantarillado.
  - Ambiente e Higiene;
- h) Gestión de Turismo Sostenible:
  - Desarrollo Turístico y Ecológico.
  - Marketing y Promoción Turística; e
- i) Gestión de Balnearios.



## **SITUACION ACTUAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACION INSTITUCIONAL**

Desde sus inicios en el año 1945, el GAD Municipal de baños de Agua Santa, no estaba estructurado por un área de comunicación organizacional o de relaciones públicas, pero es en el año 1970, que se implementa una nueva estructura orgánica funcional con funciones y responsabilidades en el departamento de Comunicación Institucional, dirigidas por el Coordinador de Comunicaciones Ing. Victor Redrobán. Las funciones del Departamento de Comunicación Institucional según el Artículo 22, de la Ordenanza Municipal, son:

1. Manejar la imagen interna y externa.
2. Coordinar la emisión de información boletines de prensa, comunicados, desarrollo de ruedas de prensa.
3. Difundir y socializar en forma permanente las acciones, proyectos y obras de la Municipalidad.
4. Manejar la información oficial del Gobierno Municipal.
5. Coordinar los diversos eventos que realice la Municipalidad.
6. Participar en el desarrollo de las actividades con el Comité Permanente de Fiestas de acuerdo a la ordenanza.
7. Coordinar el manejo de información de la Fundación de Amparo Municipal.
8. Adecuación y manejo de la cartelera municipal.
9. Manejar el archivo fotográfico.
10. Promover la responsabilidad social.
11. Coordinar el proceso de participación ciudadana e inclusión social.
12. Las demás funciones que le asigne la máxima autoridad.

## **Comunicación Interna**

La Comunicación Interna en el GAD Municipal de baños de Agua Santa, tiene por objetivo realizar la gestión turística del cantón hacia el público externo mediante la promoción y difusión de sus actividades y atractivos turísticos, con enfoque de responsabilidad social, para lo cual se sigue el siguiente proceso:

El proceso de comunicación institucional actualmente esta soportado por el sistema informático basado en Microsoft Lync, siendo el principal problema que la parte tecnológica se encuentra, como subproceso del nivel de apoyo, ocasionando problemas en la comunicación ascendente entre los departamentos de gestión y el nivel asesor y ejecutivo. Los canales de comunicación actuales en el GAD de Baños son inadecuados, en donde los medios de comunicación desinforman la gestión municipal

## **Justificación**

Según la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública LOTAIP, toda institución pública, deberá difundir su información al público externo utilizando sistemas mediáticos de información como es la página Web, de igual forma esta ley obliga que la información interna se difunda por adecuados canales de comunicación ascendente y descendente con la ayuda de medios de comunicación electrónicos, impresos, digitales o directos.

Al elaborar un Plan de Comunicación Organizacional en el GAD Municipal de Baños de Agua Santa, se está planificando el usos adecuado de los canales de comunicación, medios y estrategias de comunicación externa e interna, con el propósito de mejorar la identidad e imagen institucional, con transparencia de la información pública, beneficiando a autoridades, funcionarios y ciudadanía en general.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Elaborar un Plan de Comunicación Institucional para mejorar la identidad e imagen institucional, con transparencia de la información pública, en el G.A.D Municipal del Cantón Baños de Agua Santa, período 2014-2015.

### **Objetivos Específicos**

- Optimizar la comunicación interna en los canales ascendente y descendente dentro de la estructura organizacional del GAD Baños de Agua Santa
- Potencializar la imagen institucional del GAD Municipal Baños de Agua Santa
- Mejorar las relaciones entre el GAD Baños de Agua Santa y la Colectividad
- Mejorar el acceso a la información en el público externo

### **Análisis de factibilidad**

#### **Factibilidad Legal.**

La factibilidad legal de la presente propuesta está sustentada en la Constitución de la República, El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), La Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social ( LOPCCS) y Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) entre otras normas jurídicas que plantean la participación ciudadana y el derecho de acceso a la información relacionada con asuntos públicos, para ejercer un efectivo control y exigir la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales.

### **Factibilidad Técnica**

El desarrollo de la propuesta es factible desde el punto de vista Técnico ya que el Departamento de Sistemas del GAD de Baños, será el responsable de la planificación de los nuevos medios electrónicos que se implantaran en el Departamento de Comunicación Institucional como son el intranet, chat, correo electrónico institucional, blogs personal y el uso de redes sociales como facebook, twitter, youtube, mejorando de esta forma la comunicación interna y externa de la entidad.

### **Factibilidad Operativa**

La factibilidad operativa de la propuesta, se sustenta en la adecuada gestión administrativa de los responsables del Plan de Comunicación Institucional para la realización de sus actividades estratégicas cumpliendo así con los objetivos planteados en la matriz estratégica y táctica, que son el personal del Departamento de Comunicación Institucional, Departamento de Sistemas y Departamento de talento Humano.

### **Factibilidad Económica y Financiera**

El desarrollo de la propuesta y su implementación, posee factibilidad económica ya que la mayor parte de gastos del GAD Municipal de Baños de Agua Santa, son gestionados con presupuesto del estado, en lo que respecta a pagos de sueldos y remuneraciones de nuevo personal administrativo y de apoyo de áreas de comunicación, adquisiciones de nuevos medios y herramientas de comunicación interna y externa, etc.

### **Fundamentación**

#### **Público objetivo**

El público objetivo son todas aquellas audiencias, internas y externas, que son elementos fundamentales de un proceso, programa, estudio o proyecto institucional,

de los cuales se requiere conocer sus necesidades, aceptación o preferencias lo que mejorara las relaciones entre públicos e instituciones.

Para la presente propuesta de elaboración de un plan de Comunicación Institucional en el GAD de Baños de Agua Santa, los públicos objetivos son de dos tipos: Publico Externo y Publico Interno.

### **Publico Externo**

El público externo del GAD de Baños de Agua Santa lo constituye el total de ciudadanos que habitan el cantón Baños en la provincia de Tungurahua, los cuales son atendidos en la administración central, a los cuales el presente Plan de Comunicación beneficiara con medios y herramientas de comunicación impresas y electrónicos para un mejor acceso a la información pública, de tal forma de llegar al ciudadano con transparencia de información, mejorando la imagen e identidad institucional.

### **Público Interno**

El público interno del GAD de Baños de Agua Santa lo constituye el total de empleados y trabajadores amparados por la LOSSCA y por el Código de Trabajo que laboran esta institución, ciudadanos que habitan el cantón Baños en la provincia de Tungurahua, los cuales son atendidos en la administración central.

El Plan de Comunicación del GAD de Baños, proporcionara aquellas estrategias de comunicación interna apoyadas con modelos de comunicación sustentable que mejorar los flujos de información ascendente y descendente entre empleados y autoridades, mejorando y optimizando la motivación, integración y desempeño de sus integrantes, y de esta forma crear identidad corporativa en la institución, lo que se reflejara en una eficiente administración y servicio comunicacional al público.

### **Información Pública**

“La difusión de información pública se refiere básicamente a suministrar información a las personas y comunidades de una nación. Se trata fundamentalmente

de una comunicación unidireccional transmitida a través de los medios masivos de comunicación, donde se ofrece información relevante y consejo de manera oportuna y costo-efectiva.” (Contraloría, 2011)

La Información Pública difundida a la ciudadanía en el GAD de Baños de Agua Santa, es totalmente administrativa en donde se destacan sus programas, proyectos, planes operativos, noticias de interés social, obras ejecutadas y por realizarse, entre otros aspectos, los cuales son gestionados a través de medios o canales, y herramientas de comunicación, a los cuales tiene acceso el público.

El Plan de Comunicación en el GAD Baños de Agua Santa, mejorara los procesos de difusión de la información pública mediante la creación de material y medios de difusión de la información pública, como son un periódico municipal, servicios de call center, servicio online de información al público dentro de la Web institucional, máquinas electrónicas digitales de información ciudadana, y otros medios de comunicación directa.

### **Estrategias de Comunicación**

Según definición de Sanchez (2001), “la estrategia comunicacional, es el arte de emplear los medios de comunicación disponibles, de forma oportuna para solucionar un problema o alcanzar un objetivo definido.” (Sánchez, 2001, p.88).

El Plan de Comunicación Institucional en el GAD, utiliza estrategias comunicacionales basadas en procesos, técnicas y canales de comunicación, con la finalidad de cubrir las necesidades de información de ciudadanos y empleados. Para la comunicación de información interna con empleados las estrategias que implementarán en el plan son de contacto personal, medios masivos y medios controlados como Crear nuevos medios de comunicación electrónicos, y crear medios o canales de comunicación directa persona a persona

Para la comunicación externa con la ciudadanía del cantón Baños de Agua Santa, las estrategias de comunicación que se aplicaran en el Plan son de publicidad, internet y

relaciones públicas y protocolo, como elaborar material de difusión, optimizar la eficiencia de los servidores públicos en el Departamento de Comunicación Institucional del GAD de Baños, crear nuevos medios de comunicación impresos, entre otras.

### **Acciones de Comunicación**

Las acciones de comunicación, “son todos aquellos mecanismos que permiten que las estrategias de comunicación logren los objetivos definidos.” (Sánchez, 2001, p.77). Las acciones de comunicación utilizadas en el Plan de Comunicación del GAD Municipal Baños de Agua Santa, sirven para la difusión de la información pública y control del flujo de información interna de los servidores públicos, cuya administración se logra a través de un cronograma y presupuesto previamente definidos.

Dentro de las acciones de comunicación se establecerán aquellos medios, canales y herramientas de comunicación externa e interna que se utilizaran, cada una con sus tácticas, responsables e indicadores. Dentro de estas acciones están aquellas acciones de comunicación interna como instalar el intranet, chat, correo electrónico institucional; crear redes sociales, blogs, buzón de sugerencias, programar reuniones, entrevistas a empleados, eventos, entre otros; y acciones de comunicación externa como instalar pantallas electrónicas informativas en el GAD, crear un software interactivo en CD, mejorar la página Web del GAD de Baños, contratara un experto en Comunicación Web 2.0, desarrollar programa televisivo del GAD de Baños, entre otros

### **Responsables**

Identificar quién es la persona, departamento u órgano responsable de la realización de cada una de las acciones de comunicación que han sido diseñadas es necesario para concretar de forma concisa cuáles son las obligaciones de cada uno y poder evitar de este modo errores en la puesta en marcha de las diferentes acciones.

Para el Plan de Comunicación en el GAD de Baños de Agua Santa, los responsables serán todos aquellos ejecutores y administradores que laboran en el Departamento de comunicación Institucional como es el Director de Comunicación, como también personal directivo en el Departamento de Talento Humano y departamento de Sistemas, quienes gestionaran que los canales, medios y herramientas de comunicación interna y externa se ejecuten con normalidad y eficiencia cuidando de su mantenimiento y desarrollo continuo.

### **Indicadores de Control y seguimiento**

Los Indicadores de Control y seguimiento, se utilizan para medir la efectividad de las acciones de comunicación, mediante un seguimiento o monitoreo continuo de forma semanal, mensual, trimestral, entre otros, para poder definir acciones correctivas, en caso de existir desviaciones importantes.

Entre los diferentes tipos de indicadores de control y seguimiento están los indicadores de realización financiera, indicadores de realización física, indicadores de impacto, indicadores de resultados. Para el GAD de Baños, el Plan de Comunicación realizara el seguimiento de las acciones de comunicación por objetivos utilizando indicadores de resultados entre los más importantes se destacan los siguientes:

- Número de usuarios / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa
- Número de Visitas / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa
- Número de usuarios / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa. Numero de cuentas abiertas y activas / Numero de conversaciones
- Número de usuarios / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa
- Número de Visitas / Total de directores y autoridades del GAD de Baños de Agua Santa



- Número de Seguidores / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa

### **Evaluación Final**

La evaluación final del Plan de Comunicación Organización en el GAD, se apoya en los resultados de los indicadores de control y seguimiento, para evaluar los resultados finales de la comunicación interna y externa, desarrollada por los responsables en cada uno de los departamentos implicados, que permitirá tener una base de datos informativo para poder aplicar acciones de comunicación futuras para responder a los objetivos que se han de implementar.

Esta valoración se la puede realizar mediante la aplicación de encuesta piloto al público que fue atendido en el GAD y a los funcionarios públicos que laboraron durante el periodo de implementación del Plan 2014-2015. Esto se realizara con la finalidad de comprobar si se han conseguido los objetivos propuestos y valorar en conjunto el Plan.

### **Metodología**

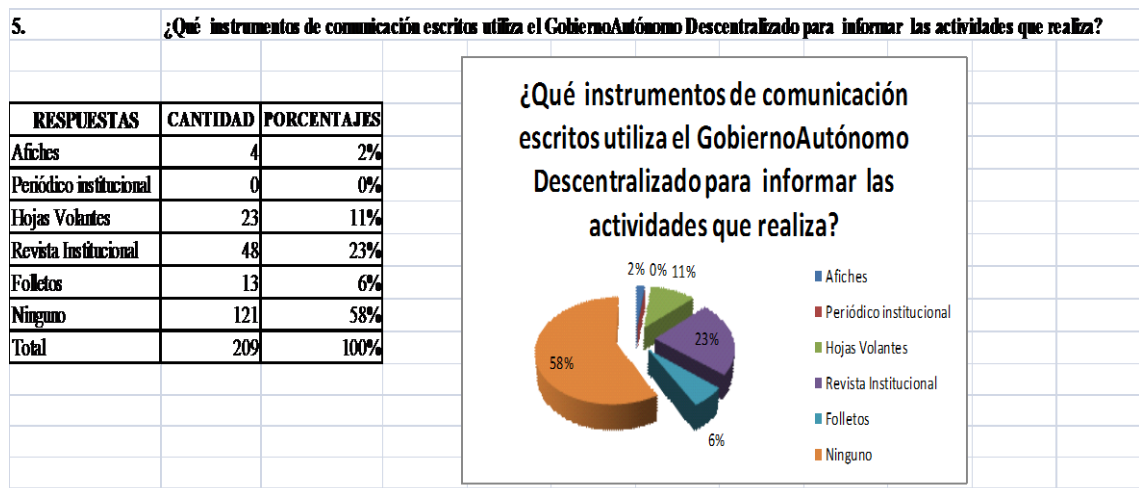
La metodología utilizada para la realización del Plan de Comunicación Institucional del G.A.D del cantón Baños de Agua Santa, se basa en el método cuali-cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo y analítico.

La propuesta utiliza el método cualitativo ya que estudia aquellas variables del problema de investigación que son imagen e identidad institucional, administración de la información pública, flujo de información, medios de comunicación impresos y electrónicos, canales de comunicación ascendente y descendentes y medios de difusión entre otros; en donde se realiza una evaluación y análisis de sus aspectos principales enfocados a la comunicación institucional en el GAD de Baños de Agua Santa, determinando aquellos factores de comunicación que necesitan ser reforzados y mejorados para una eficiente transparencia de información en medios.

El método cuantitativo en la propuesta se la aplica, haciendo uso del análisis de resultados de las preguntas de las encuestas y entrevistas aplicadas a la población de estudio que son la ciudadanía de Baños, los empleados y trabajadores que laboran en el GAD de Baños de Agua Santa y de expertos en el área de Comunicación y Relaciones públicas de instituciones del sector público en Ambato, las cuales se enfocan en la gestión de comunicación en esta institución.

La metodología utilizada en la investigación cuali-cuantitativa es la del diagnóstico participativo, con la técnica de triangulación de datos (2 encuestas y 1 entrevista), con enfoque comparativo, con el fin de determinar aquellas semejanzas y diferencias en las respuestas de los consultados sobre la comunicación interna y externa en el GAD de Baños de Agua Santa, en lo que respecta al proceso de difusión de la información pública. A continuación se detalla los resultados del diagnóstico participativo con enfoque comparativo de los instrumentos de investigación aplicados en el público objetivo:

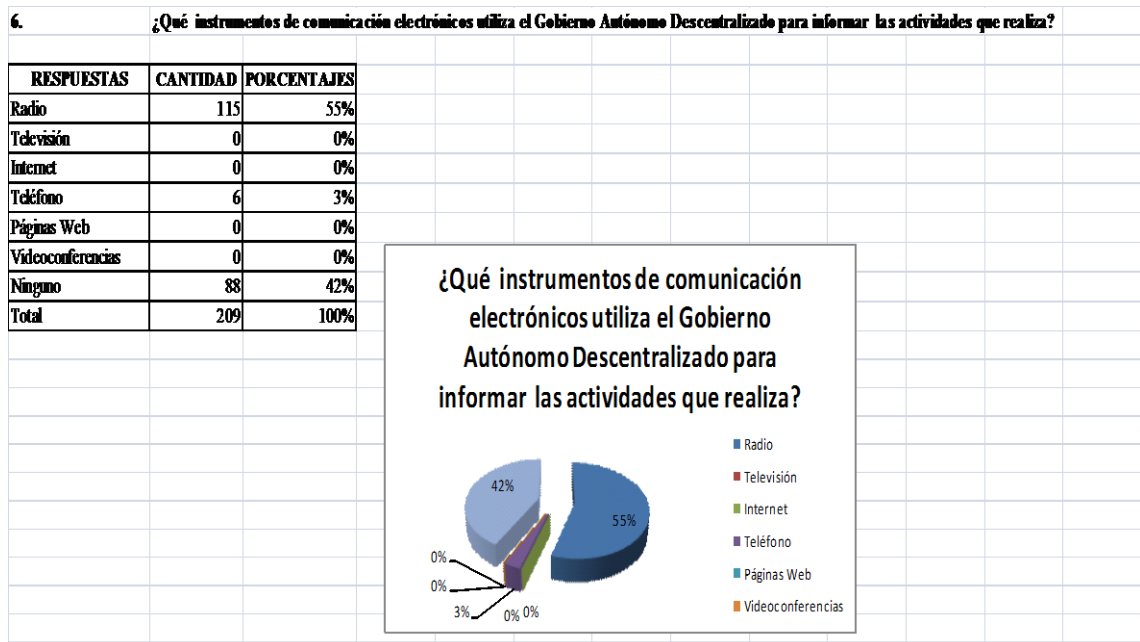
**Grafico N° 40**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

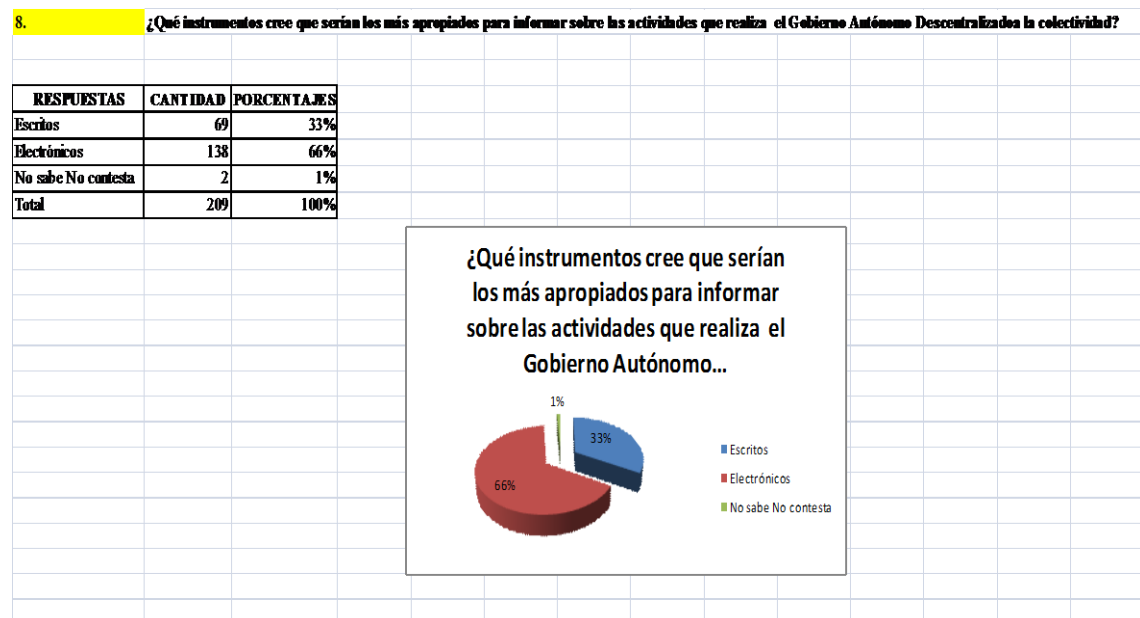
**Grafico N° 41**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Grafico N° 42**



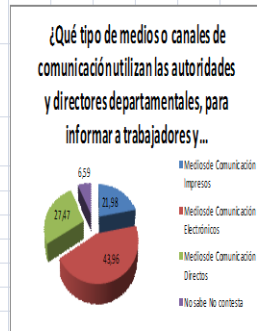
**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Grafico N° 43**

4. ¿Qué tipo de medios o canales de comunicación utilizan las autoridades y directores departamentales, para informar a trabajadores y empleadas, sobre los programas, proyectos, estadísticas y decisiones presentes y futuras, relacionados con la gestión de la Alcaldía, en licencias de los ciudadanos de Baños de Agua Santa?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Medios de Comunicación Impresos	20	21,98
Medios de Comunicación Electrónicos	40	43,96
Medios de Comunicación Directos	25	27,47
No sabe No contesta	6	6,59
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>



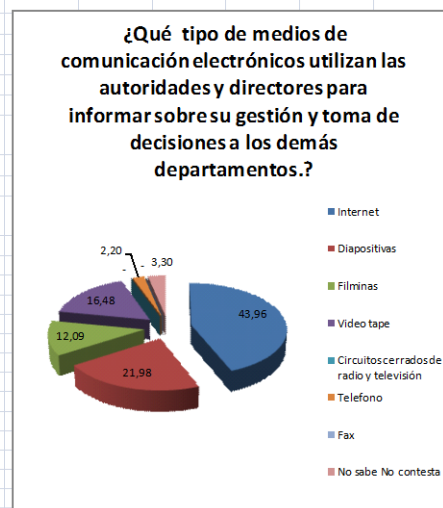
**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Grafico N° 44**

5. ¿Qué tipo de medios de comunicación electrónicos utilizan las autoridades y directores para informar sobre su gestión y toma de decisiones a los demás departamentos.?

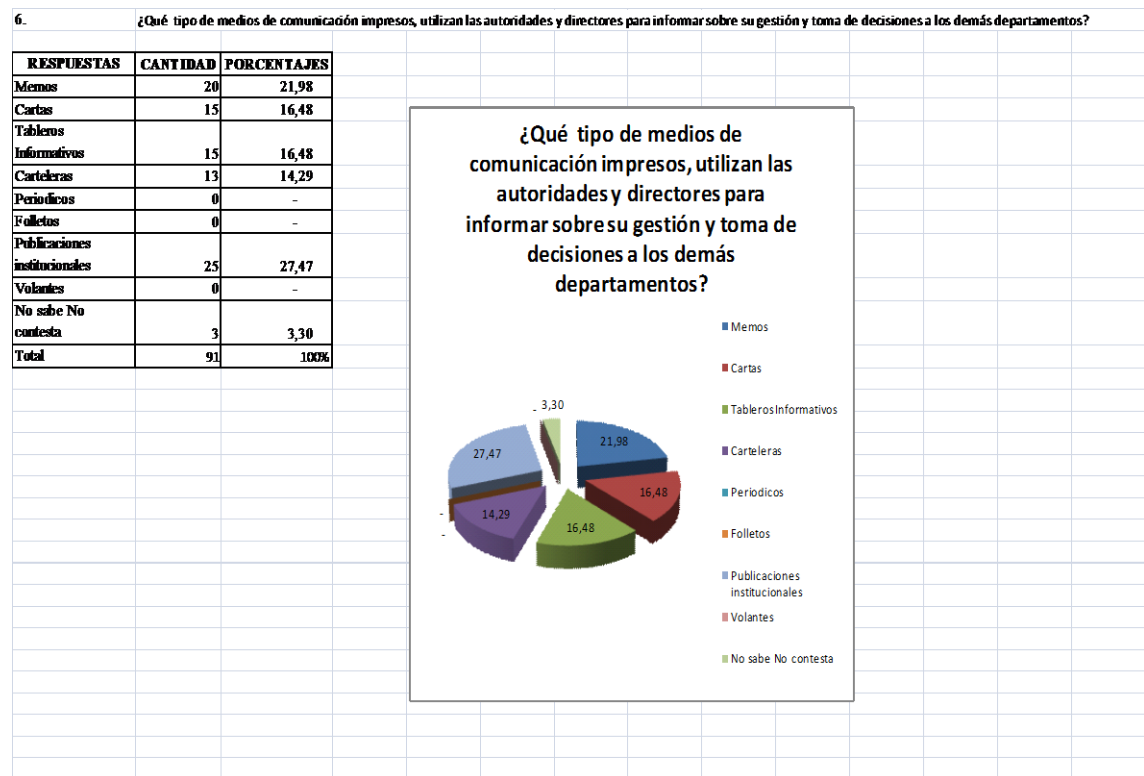
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Internet	40	43,96
Diapositivas	20	21,98
Filmínas	11	12,09
Video tape	15	16,48
Circuitos cerrados de radio y televisión	0	-
Telefono	2	2,20
Fax	0	-
No sabe No contesta	3	3,30
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

**Grafico N° 45**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

Como se puede observar en la triangulación de datos de encuestas y entrevistas en las preguntas 5 y 6, las semejanzas encontradas sobre los medios de comunicación escritos más utilizados en el GAD de Baños de Agua Santa, los consultados respondieron que son la Revista Institucional, memos y hojas volantes, lo que determina que son pocos los instrumentos usados en esta institución, en donde el Plan deberá mejorar el sistema de medios de comunicación impresos o escritos incorporando otros de uso institucional o innovando aquellos que se aplicarán para determinadas actividades de los ejecutores en cada área departamental.

El internet, diapositivas y video tape son usados con mayor frecuencia para la comunicación interna y para la comunicación externa con los ciudadanos de Baños de Agua Santa, los medios informáticos y electrónicos como son el Internet, páginas Web, se utilizan muy poco, lo que deberá ser mejorado con la ayuda del Plan de Comunicación.

El celular, páginas Web y el Internet son los medios de comunicación electrónica que la ciudadanía de Baños prefiere en cuanto a tener acceso a la información pública, lo que se asemeja a las respuestas de los funcionario públicos que prefieren las tecnologías de Internet como redes sociales y la intranet para estar comunicados, lo que se concluye que el celular y teléfono, requieren ser incorporados en la propuesta como medios de comunicación externa para la difusión de la información pública

La propuesta se basa en la investigación descriptiva, ya que durante su realización se sigue una metodología de 10 pasos que estructuran la planificación de la comunicación institucional en el GAD de Baños de Agua Santa cuyo objetivo principal es mejorar la imagen e identidad institucional, y la optimización de los procesos de difusión de la información pública a la ciudadanía del cantón. Las 10 etapas fundamentales del Plan de comunicación son:

Paso 1. Datos Informativos

Paso 2. Antecedentes de la propuesta

Paso 3. Justificación

Paso 4. Objetivos

Paso 5. Análisis de Factibilidad

Paso 6. Fundamentación

Paso 7. Metodología

Paso 8. Modelo Operativo

Paso 9. Administración de la Propuesta

Paso 10. Previsión evaluación de la propuesta

También, la propuesta de cera un Plan de Comunicación Institucional para el GAD de años de Agua Santa, se complementa con la fundamentación del método analítico, el cual analiza cada una de las estrategias de comunicación interna y externa aplicadas al Plan para una mejor comprensión del mismo.

## MATRIZ ESTRATEGICA

**Tabla N° 40 Matriz Estratégica**

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	TIPO DE OBJETIVO	TIPO DE PUBLICO	ESTRATEGIAS
	1. Optimizar la comunicación interna en los canales ascendente y descendente dentro de la estructura organizacional del GAD Baños de Agua Santa	Motivacional, informativo, procedimental, tecnológico, actitudinal	Publico Interno: Empleados y Trabajadores amparados por la LOSSCA y por el Código de Trabajo	1.1. Crear nuevos medios de comunicación electrónicos. 1.2. Crear medios o canales de comunicación directa persona a persona
	2. Potencializar la imagen institucional del GAD Municipal Baños de Agua Santa	Motivacional, informativo, procedimental, tecnológico, actitudinal	Publico Externo: Colectividad del Cantón Baños	2.1. Elaborar material de difusión 2.2. Optimizar la eficiencia de los servidores públicos en el Departamento de Comunicación Institucional del GAD de Baños 2.3. Crear nuevos medios de comunicación impresos
Elaborar un Plan de Comunicación Institucional para mejorar la identidad e imagen institucional, con transparencia de la información pública, en el G.A.D Municipal del Cantón Baños de Agua Santa, período 2014-2015	3. Mejorar las relaciones entre el GAD Baños de Agua Santa y la Colectividad	Motivacional, informativo, procedimental, tecnológico, actitudinal	Publico Externo: Colectividad del Cantón Baños	3.1. Crear herramientas de comunicación directa
	4. Mejorar el acceso a la información en el publico externo	Motivacional, informativo, procedimental, tecnológico, actitudinal	Publico Externo: Colectividad del Cantón Baños	4.1. Crear nuevo instrumentos de comunicación digitales 4.2. Crear un servicio de asistencia online para la colectividad dentro de la Pagina Web del GAD
	5. Mejorar los procesos de difusión de la información publica en el cantón Baños de Agua Santa	Motivacional, informativo, procedimental, tecnológico, actitudinal	Publico Externo: Colectividad del Cantón Baños	5.1. Crear medios de comunicación interpersonal 5.2. Mejorar los medios de comunicación impresos y electrónicos

ESTRATEGIAS	ACCIONES	TIPO DE TACTICA	RESPONSABLES	INDICADORES
1.1. Crear nuevos medios de comunicación electrónicos.	1.1.1. Instalar una Red de Intranet Institucional	Difusionista y Participativa	Director de Sistemas del GAD de Baños	Numero de usuarios / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa
	1.1.2. Optimización y mejora continua de la pagina Web de la institución, con la creación de nuevas plataformas de servicios al empleado, capacitaciones online, e-learning, pruebas de desempeño y videos instruccionales para empleados y trabajadores	Difusionista y Participativa	Director de Sistemas del GAD de Baños. Director de Talento Humano. Departamentos de Gestión Administrativa	Numero de Visitas / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa
	1.1.3. Correo electrónico del GAD de Baños	Difusionista y Participativa	Director de Sistemas del GAD de Baños	Numero de usuarios / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa. Numero de cuentas abiertas y activas / Numero de conversaciones
	1.1.4. Chat institucional	Difusionista y Participativa	Director de Sistemas del GAD de Baños	Numero de usuarios / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa
	1.1.5. Creación de blogs de las autoridades y directivos	Difusionista y Participativa	Director de Sistemas del GAD de Baños	Numero de Visitas / Total de directores y autoridades del GAD de Baños de Agua Santa
	1.1.6. Uso de redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube	Difusionista y Participativa	Director de Sistemas del GAD de Baños	Numero de Seguidores / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa
1.2. Crear medios o canales de comunicación directa	1.2.1. Programación de reuniones de trabajo semanales con directores de área y autoridades	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de Asistentes por Departamento / Total de empleados y trabajadores por Departamento
	1.2.2. Programar entrevistas personales con empleados y trabajadores para evaluar su nivel de satisfacción y de identidad con la institución	Difusionista y Participativa	Directores de Departamentos de Gestión, Director de Talento Humano	Numero de Entrevistados satisfechos por Departamento / Total de empleados y trabajadores por Departamento. Numero de Entrevistados con identidad institucional / Total de empleados y trabajadores por Departamento
	1.2.3. Organizar eventos institucionales donde se premie a los funcionarios mas destacados cada fin de año	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de Funcionarios premiados por Departamento / Total de empleados y trabajadores por Departamento.
	1.2.4. Realizar charlas motivacionales para empleados y trabajadores	Difusionista y Participativa	Personal de Talento Humano	Numero de funcionarios motivados / Total de empleados y trabajadores del GAD de baños de agua Santa.
	1.2.5. Instalar un buzón de sugerencias para empleados y trabajadores en cada departamento	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de sugerencias de empleados y trabajadores atendidas / Total de sugerencias recolectadas.

**Elaborado por: Fabián Eduardo Guevara Macías**



## MATRIZ TACTICA

**Tabla N°41 Matriz Táctica**

2.1. Elaborar material de difusión	2.1.1. Crear un programa de televisión sobre las actividades y programas de desarrollo del GAD para la colectividad de Baños	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Medición de audiencia
	2.1.2. Crear un sitio en YouTube que retransmita el programa del GAD de Baños	Difusionista y Participativa	Director de Sistemas del GAD de Baños	Medición de visitas
	2.1.3. Elaborar una Guía Interactiva de la Gestión de la Alcaldía en el cantón Baños en CD	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional. Director de Sistemas del GAD de Baños	Numero de CD entregados / Total de ciudadanos del Cantón Baños
	2.1.4. Crear un CD con información turística de Baños con referencias telefónicas	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional. Departamento de Marketing y promoción Turística	Numero de CD entregados / Total de ciudadanos del Cantón Baños
2.2. Optimizar la eficiencia de los servidores públicos en el Departamento de Comunicación Institucional del GAD de Baños	2.2.1. Contratar a un experto en Comunicación Interna para el Departamento de Comunicación Institucional	Difusionista y Participativa	Director de Talento Humano	Evaluación del Desempeño. Encuestas comunicacionales aplicadas a la ciudadanía de Baños
2.3. Crear nuevos medios de comunicación impresos.	2.3.1. Crear un periódico Municipal	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de publicaciones en uso / Total de ciudadanos del Cantón Baños
3.1. Crear herramientas de comunicación directa.	3.1.1. Instalar un buzón de sugerencias y reclamos en la entrada a la Alcaldía	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de sugerencias de ciudadanos atendidas / Total de sugerencias recolectadas. Numero de reclamos de ciudadanos atendidos / Total de reclamos recolectados
	3.1.2. Programar ferias institucionales	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de asistentes / Total de ciudadanos del Cantón Baños.
	3.1.3. Programar eventos culturales y deportivos con la participación de empleados y ciudadanía	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de ciudadanos y funcionarios públicos asistentes / Total de ciudadanos de Baños y personal del GAD del Cantón Baños.
4.1. Crear nuevos instrumentos de comunicación digitales.	4.1.1. Instalar maquinas electrónicas digitales de información ciudadana, en las áreas de atención al ciudadano	Difusionista y Participativa	Director de Sistemas del GAD de Baños	Numero de usuarios / Total de publico atendido en el GAD de Baños de agua Santa
	4.1.2. Crear un servicio de asistencia online para la colectividad dentro de la pagina Web del GAD	Difusionista y Participativa	Director de Sistemas del GAD de Baños	Numero de visitas / Total de ciudadanos del Cantón Baños de Agua Santa
	4.1.3. Instalar un servicio de Call Center	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de Llamadas Atendidas / Total de llamadas de ciudadanos efectuadas

4.2. Optimizar los recursos administrativos para el área de información a la colectividad	4.2.1. Contratar asesores de información pública para satisfacer necesidades y consultas de los ciudadanos	Difusionista y Participativa	Director de Talento Humano	Numero de ciudadanos asesorados / Total de de publico atendido en el GAD de Baños de Agua Santa
5.1. Crear instrumentos de comunicación interpersonal	5.1.1. Elaborar encuestas para medir la satisfacción del ciudadano por viviendas	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de encuestas aplicadas / Total de hogares del cantón Baños de Agua Santa
	5.1.2. Realizar entrevistas televisivas con autoridades del GAD, con interactividad del publico	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de llamadas al canal del publico / Total de hogares del Cantón baños de Agua Santa
	5.1.3. Contratar veedores ciudadanos para evaluar el cumplimiento de actividades y obras del GAD de Baños	Difusionista y Participativa	Director de Talento Humano	Numero de veedores en el GAD de Baños / Total de ciudadanos del Cantón Baños
	5.1.4. Elaborar cuestionarios de opinión ciudadana sobre la gestión administrativa del GAD de Baños	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de cuestionarios aplicados / Total de ciudadanos del Cantón baños
5.2. Mejorar los medios de comunicación impresos y electrónicos	5.2.1. Elaborar folletos informativos	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de folletos publicados / Total de publico atendido en el GAD de Baños
	5.2.2. Mejorar el diseño y edición de la revista institucional	Difusionista y Participativa	Director de Comunicación Institucional	Numero de publicaciones en uso / Total de publico atendido en el GAD de Baños
	5.2.2. Contratar a un experto en Comunicación Web 2.0	Difusionista y Participativa	Director de Talento Humano	
	5.2.3. Diseñar nuevos sitios web del GAD con información económica y financiera para apoyar a nuevos emprendedores del cantón.	Difusionista y Participativa	Director de Sistemas del GAD de Baños	Numero de visitas / Total de emprendedores propietarios de Pymes del Cantón Baños de Agua Santa
	5.2.4. Desarrollar un software interactivo en CD, para manejar estadísticas sociales de Baños	Difusionista y Participativa	Director de Sistemas del GAD de Baños	Numero de CD entregados / Total de público atendido en el GAD de Baños
	5.2.5. Instalar pantallas electrónicas informativas sobre la gestión pública del GAD de Baños de Agua Santa, en la entrada principal.	Difusionista y Participativa	Director de Sistemas del GAD de Baños	Medición de audiencia

**Fuente:** Autor  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

## CRONOGRAMA

**Tabla N° 42 Cronograma**

ESTRATEGIAS	ACCIONES	SEGUIMIENTO DEL PLAN - PERIODO 2014-2015											
		JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
1.1. Crear nuevos medios de comunicación electrónicos.	1.1.1. Instalar una Red de Intranet Institucional												
	1.1.2. Optimización y mejora continua de la página Web de la institución, con la creación de nuevas plataformas de servicios al empleado, capacitaciones online, e-learning, pruebas de desempeño y videos instruccionales para empleados y trabajadores												
	1.1.3. Correo electrónico del GAD de Baños												
	1.1.4. Chat institucional												
	1.1.5. Creación de blogs de las autoridades y directivos												
	1.1.6. Uso de redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube												
1.2. Crear medios o canales de comunicación directa	1.2.1. Programación de reuniones de trabajo semanales con directores de área y autoridades												
	1.2.2. Programar entrevistas personales con empleados y trabajadores para evaluar su nivel de satisfacción y de identidad con la institución												
	1.2.3. Organizar eventos institucionales donde se premie a los funcionarios mas destacados cada fin de año												
	1.2.4. Realizar charlas motivacionales para empleados y trabajadores												
	1.2.5. Instalar un buzón de sugerencias para empleados y trabajadores en cada departamento												

2.1. Elaborar material de difusión	2.1.1. Crear un programa de televisión sobre las actividades y programas de desarrollo del GAD para la colectividad de Baños												
	2.1.2. Crear un sitio en YouTube que retransmita el programa del GAD de Baños												
	2.1.3. Elaborar una Guía Interactiva de la Gestión de la Alcaldía en el cantón Baños en CD												
	2.1.4. Crear un CD con información turística de Baños con referencias telefónicas												
2.2. Optimizar la eficiencia de los servidores públicos en el Departamento de Comunicación Institucional del GAD de Baños	2.2.1. Contratar a un experto en Comunicación Interna para el Departamento de Comunicación Institucional												
2.3. Crear nuevos medios de comunicación impresos.	2.3.1. Crear un periódico Municipal												
3.1. Crear herramientas de comunicación directa	3.1.1. Instalar un buzón de sugerencias y reclamos en la entrada a la Alcaldía												
	3.1.2. Programar ferias institucionales												
	3.1.3. Programar eventos culturales y deportivos con la participación de empleados y ciudadanía												
4.1. Crear nuevos instrumentos de comunicación digitales.	4.1.1. Instalar máquinas electrónicas digitales de información ciudadana, en las áreas de atención al ciudadano												
	4.1.2. Crear un servicio de asistencia online para la colectividad dentro de la página Web del GAD												
	4.1.3. Instalar un servicio de Call Center												
4.2. Optimizar los recursos administrativos para el área de información a la colectividad	4.2.1. Contratar asesores de información pública para satisfacer necesidades y consultas de los ciudadanos												

5.1. Crear instrumentos de comunicación interpersonal	5.1.1. Elaborar encuestas para medir la satisfacción del ciudadano por viviendas													
	5.1.2. Realizar entrevistas televisivas con autoridades del GAD, con interactividad del público													
	5.1.3. Contratar veedores ciudadanos para evaluar el cumplimiento de actividades y obras del GAD de Baños													
	5.1.4. Elaborar cuestionarios de opinión ciudadana sobre la gestión administrativa del GAD de Baños													
5.2. Mejorar los medios de comunicación impresos y electrónicos	5.2.1. Elaborar folletos informativos													
	5.2.2. Mejorar el diseño y edición de la revista institucional													
	5.2.3. Contratar a un experto en Comunicación Web 2.0													
	5.2.4. Diseñar nuevos sitios web del GAD con información económica y financiera para apoyar a nuevos emprendedores del cantón.													
	5.2.5. Desarrollar un software interactivo en CD, para manejar estadísticas sociales de Baños													
	5.2.5. Instalar pantallas electrónicas informativas sobre la gestión pública del GAD de Baños de Agua Santa, en la entrada principal.													

**Fuente:** Autor  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías

## PRESUPUESTO

**Tabla N° 43 Presupuesto**

ESTRATEGIAS	ACCIONES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL												COSTO TOTAL
				JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	
1.1. Crear nuevos medios de comunicación electrónicos.	1.1.1. Instalar una Red de Intranet Institucional	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	1.1.2. Optimización y mejora continua de la página Web de la institución, con la creación de nuevos plataformas de servicios al empleado, capacitaciones online, e-learning, pruebas de desempeño y videos instruccionales para empleados y trabajadores	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	1.1.3. Correo electrónico del GAD de Baños	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	1.1.4. Chat institucional	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	1.1.5. Creación de blogs de las autoridades y directivos	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	1.1.6. Uso de redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
																0
1.2. Crear medios o canales de comunicación directa	1.2.1. Programación de reuniones de trabajo semanales con directores de área y autoridades	12	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	420
	1.2.2. Programar entrevistas personales con empleados y trabajadores para evaluar su nivel de satisfacción y de lealtad con la institución	4	0,00		0,00					0,00		0,00			0,00	0
	1.2.3. Organizar eventos institucionales donde se premie a los funcionarios más destacados cada fin de año	1	800,00								800,00					800
	1.2.4. Realizar charlas motivacionales para empleados y trabajadores	4	50,00		50,00					50,00		50,00			50,00	200
	1.2.5. Instalar un buzón de sugerencias para empleados y trabajadores en cada departamento	27	50,00			1350,00										1350

2.1. Elaborar material de difusión	2.1.1. Crear un programa de televisión sobre las actividades y programas de desarrollo del GAD para la colectividad de Baños	7	0,00			0,00								0,00		0
	2.1.2. Crear un sitio en YouTube que retransmita el programa del GAD de Baños	9	0,00				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	2.1.3. Elaborar una Guía Interactiva de la Gestión de la Alcaldía en el cantón Baños en CD	1	450,00									450,00				450
	2.1.4. Crear un CD con información turística de Baños con referencias telefónicas	1	150,00												150,00	150
																0
2.2. Optimizar la eficiencia de los servidores públicos en el Departamento de Comunicación Institucional del GAD de Baños	2.2.1. Contratar a un experto en Comunicación Interna para el Departamento de Comunicación Institucional	12	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	14400
2.3. Crear nuevos medios de comunicación impresos.	2.3.1. Crear un periódico Municipal	1	0,00				0,00	0,00	0,00							0
																0
3.1. Crear herramientas de comunicación directa.	3.1.1. Instalar un buzón de sugerencias y reclamos en la entrada a la Alcaldía	1	50,00													0
	3.1.2. Programar ferias institucionales	2	1600,00						1600,00						1600,00	3200
	3.1.3. Programar eventos culturales y deportivos con la participación de empleados y ciudadanía	4	500,00			500,00			500,00			500,00		500,00	500,00	2000
4.1. Crear nuevos instrumentos de comunicación digitales.	4.1.1. Instalar máquinas electrónicas digitales de información ciudadana, en las áreas de atención al ciudadano	4	3500,00										4500,00			4500
	4.1.2. Crear un servicio de asistencia online para la colectividad dentro de la página Web del GAD	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	4.1.3. Instalar un servicio de Call Center	1	3097,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	6000
																0
4.2. Optimizar los recursos administrativos para el área de información a la colectividad	4.2.1. Contratar asesores de información pública para satisfacer necesidades y consultas de los ciudadanos	5	600,00							3000,00	3000,00	3000,00	3000,00	3000,00	3000,00	18000

5.1. Crear instrumentos de comunicación interpersonal	5.1.1. Elaborar encuestas para medir la satisfacción del ciudadano por viviendas	500	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0		
	5.1.2. Realizar entrevistas televisivas con autoridades del GAD, con interactividad del público	2	0,00				0,00								0,00	0		
	5.1.3. Contratar vendedores ciudadanos para evaluar el cumplimiento de actividades y otras del GAD de Baños	5	400,00			2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000		
	5.1.4. Elaborar cuestionarios de opinión ciudadanos sobre la gestión administrativa del GAD de Baños	500	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0		
																0		
5.2. Mejorar los medios de comunicación impresos y electrónicos	5.2.1. Elaborar folletos informativos	500	1,50	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	625,00	7500		
	5.2.2. Mejorar el diseño y edición de la revista institucional	1	500,00								500,00					500		
	5.2.3. Contratar a un experto en Comunicación Web 2.0	1	1500,00								1500,00	1500,00	1500,00	1500,00	1500,00	6000		
	5.2.4. Diseñar nuevos sitios web del GAD con información económica y financiera para apoyar a nuevos emprendedores del cantón	1	0,00													0		
	5.2.5. Desarrollar un software interactivo en CD, para manejar estadísticas sociales de Baños	1	2500,00				2500,00									2500		
	5.2.5. Instalar pantallas electrónicas informativas sobre la gestión pública del GAD de Baños de Agua Santa, en la entrada principal	4	1500,00												6000,00	6000		
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>						2360,00	2360,00	6260,00	4360,00	6860,00	6510,00	8160,00	7360,00	10360,00	13360,00	8860,00	17160,00	<b>\$93.970,00</b>

**Fuente:** Autor  
**Elaborado por:** Fabián Eduardo Guevara Macías



## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

1. La propuesta posee factibilidad económica y financiera.
2. El marco legal de la propuesta se basa en la LOTAIP, para la ejecución de los cambios en la página Web de la institución y para la creación de nuevos medios de comunicación electrónicos como intranet, chats, correo electrónico institucional y redes sociales.
3. El uso de un programa de TV interactivo con el público para el GAD Municipal de Baños, complementa la difusión de la información pública, sin necesidad de crear un programa de radio.
4. Las tácticas utilizadas para desarrollar las actividades estratégicas planificadas por los cinco objetivos del plan de comunicación institucional son difusionista y participativa en todos los ámbitos.
5. Se crearon 5 objetivos para el Plan de Comunicación Organizacional los cuales mejoran y optimizan los canales de comunicación ascendente y descendente, difusión de la información pública y la transparencia de la información, imagen e identidad institucional.
6. La innovación de los medios electrónicos propuesta en el plan son el uso de redes sociales como facebook, twitter, youtube para transmitir información sobre la gestión administrativa a la ciudadanía, la creación de blogs personal, el mejoramiento de la página Web con espacios para capacitaciones e learning, evaluaciones de desempeño, asistencia de servicios de información online para el ciudadano, etc.
7. La creación de nuevos instrumentos de comunicación digitales como máquinas electrónicas digitales de información ciudadana, en las áreas de atención al ciudadano, y el servicio de call center.
8. Los responsables de plan son el equipo de trabajo de los departamentos de comunicación Institucional, Talento Humano y Sistemas.
9. Los indicadores de control y seguimiento utilizados en el plan son indicadores de resultados como son los que miden la eficiencia y efectividad de las actividades estratégicas utilizando medios de comunicación electrónicos, impresos y directos

entre los que están Numero de Visitas, / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa, Numero de usuarios / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa. Numero de cuentas abiertas y activas / Numero de conversaciones, Numero de usuarios / Total de empleados y trabajadores del GAD de Baños de Agua Santa, entre otros.

10. El Plan de Comunicación Organizacional tiene un presupuesto de estado, estimado de \$93.970,00 anuales, ha ser cubiertos durante el período 2014-2015.

## **RECOMENDACIONES**

1. El Plan de Comunicación Organizacional deberá sustentarse en la LOTAIP y la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social ( LOPCCS).
2. Es recomendable que se adecue el área de sistemas como unidad autónoma a las demás y no dependa de la Coordinación Administrativa para asegurara la eficiencia de la comunicación directa entre los niveles operativo y de apoyo con autoridades y consejo.
3. Se deberá contratar nuevo personal principalmente un experto en Comunicación Interna, asesores de información pública, veedores ciudadanos y un experto en comunicación Web 2.0.
4. El tiempo de ejecución del plan no deberá sobrepasar el año de operaciones.
5. Es imprescindible que el Plan de comunicación en el GAD Municipal de Baños, se ajuste a las políticas desarrolladas en la institución para la difusión d a información pública.
6. Se cree que es necesario el uso de un Manual de Comunicación Interna para mejorar el uso de medios o canales de información electrónicos y digitales.
7. El Plan de Comunicación Institucional se ajustara a laos objetivos definidos en el Plan Operativo Anual de la institución.
8. Se cree necesario que los recursos materiales para ejecutar el plan como son material publicitario y de marketing sean financiados internamente con recursos económicos generados por la venta de servicios administrativos.
9. Es recomendable desarrollar programas de capacitación para el personal del departamento de comunicación institucional para validar la eficiencia del plan de comunicación en todas las áreas.

10. Se utilizará una Matriz de Evaluación y otra de Resumen para verificar el cumplimiento de objetivos a través de indicadores, durante todo el período 2014-2015

## MATERIALES DE REFERENCIA

### BIBLIOGRAFIA

- COBO A., GÓMEZ P., ROCHA R. PHP y MYSQL: Tecnologías para el Desarrollo de Aplicaciones Web. España: Díaz de Santos. (2005).
- DATE C. Introducción a los Sistemas de Bases de Datos. España: Pearson Prentice Hall. (2002).
- FOWLER M. UML gota a gota. México: Addison Wesley Longman de México S.A. (1999).
- GILFILLAN I. MySQL. España: Anaya Multimedia. (2003).
- GUTIÉRREZ J. Desarrollo Web con PHP y MySQL. España: Anaya Multimedia. (2004).
- HERNÁNDEZ O., RAMÍREZ J., FERRI C. Introducción a la Minería de Datos. España: Pearson Prentice Hall. (2004).
- PRESSMAN, R. Ingeniería del Software: Un Enfoque Práctico. Madrid: McGraw-Hill. (2002).
- RUMBAUGH J., JACOBSON I., BOOCH G. El Lenguaje Modificado de Modelado: Manual de Referencia. Madrid: Pearson Educación, S.A. (2000).
- RUMBAUGH, J. Modelado y diseño orientado a objetos. Madrid: Pearson Educación, S.A. (2000).
- SENN A. Análisis y Diseño de Sistemas de Información. México: Mc Graw-Hill. (1989).
- WEITZENFELD A. Ingeniería del Software. España: Thomson. (2006).

## LINKOGRAFIA

AB, M. (12 de Diciembre de 2006). <http://dev.mysql.com/doc/mysql/en>.

Recuperado el 14 de Agosto de 2012, de <http://dev.mysql.com/doc/mysql/en>

Abadal, E. (4 de Julio de 2000). Distribución de las Bases de Datos en web.

Recuperado el 16 de Agosto de 2012, de <http://www.ub.edu/bid/04abadal.htm>

Alberto, G. C. (13 de Abril de 2005). [www.emagister.com](http://www.emagister.com).

Recuperado el 14 de Agosto de 2012, de <http://www.emagister.com/curso-diseno-base-datosrelacionales/sistemas-bases-datos>

Anthony. (18 de Abril de 2011). <http://postgresql.uci.cu/foro/viewtopic.php?f=24&t=81>. Recuperado el 10 de Agosto de 2012, de <http://postgresql.uci.cu/foro/viewtopic.php?f=24&t=81>

Aroche, J. (12 de Julio de 2007). WordPress como gestor de contenidos para un sitio. Recuperado el 12 de Agosto de 2012, de <http://javieraroche.com/2007/07/12/wordpresscom-como-gestor-de-contenidospara-un-sitio/>

Calderón, A. (10 de Julio de 2005). <http://www.antonicalderonch.com/index.php/ique-es-base-de-datos-mysql>. Recuperado el 16 de Agosto de 2012, de

<http://www.antonicalderonch.com/index.php/ique-es-base-de-datos-mysql>

Castro, G. (01 de Junio de 2012). <http://sistematicademicoescolaravemaria.wordpress.com/about/pagina-5/>.

Recuperado el 14 de Agosto de 2012, de <http://sistematicademicoescolaravemaria.wordpress.com/about/pagina-5/>

Contraloría. (05 de Agosto de 2011). Manual de Auditoría Gubernamental. Recuperado el 202 de Agosto de 2012, de [www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ManAudFin.pdf](http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ManAudFin.pdf)

Covarruvias, A. L. (16 de Septiembre de 2009). <http://www.slideshare.net/eder8/dbms-existentes>. Recuperado el 16 de Agosto de 2012, de <http://www.slideshare.net/eder8/dbms-existentes>

Echavarría, A. (01 de Abril de 2003). <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/5101/1/publicaciones.pdf>. Recuperado el 146  
18 de Agosto de 2012, de <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/5101/1/publicaciones.pdf> EPQ, D. d. (01 de Julio de 2008). Difusión de la Información Pública. Recuperado el 10 de Agosto de 2012, de [http://www.trolebus.gob.ec/index.php?option=com\\_docman&view=docman](http://www.trolebus.gob.ec/index.php?option=com_docman&view=docman)

Escobar, E. (10 de Enero de 2012). Bases de Datos Documentales. Recuperado el 2012, de <http://www.plusformacion.com/Recursos/r/Base-Datos-Documentales>

## ANEXOS

### ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA

**Tabulación/ Población 209 personas**

**¿Sexo de la persona encuestada?**

Mujer ( )                      Hombre ( )

**¿Edad de la persona encuestada?**

De 20 a 34 años ( )                      De 35 a 49 ( )                      De 50 a 65 ( )

**¿Sector de residencia de la persona encuestada?**

Urbana ( )                      Rural ( )

**¿Ocupación de la persona encuestada?**

Profesionales de todas las ramas ( )                      Comerciante ( )                      Estudiante ( )

Artesano ( )                      Agricultor ( )

**¿Cuál es el conocimiento que tiene sobre las actividades que realiza el Gobierno  
Autónomo Descentralizado del cantón Baños de Agua Santa?**

Alto ( )                      Medio ( )                      Bajo ( )

**¿Cree que las autoridades se preocupan de la comunicación con la colectividad?**

Si ( )      No ( )      No sabe No contesta ( )

**¿Qué actividades conoce que el municipio realiza para la colectividad de Baños?**

Fiestas ( )      Casas Abiertas ( )      Obra Social ( )

**¿Cree que es necesario utilizar medios de comunicación para informar las actividades realizadas y a realizarse?**

Si ( )      No ( )      No sabe No contesta ( )

**¿Qué instrumentos de comunicación escritos utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado para informar las actividades que realiza?**

Afiches ( )      Periodico Institucional ( )      Hojas volantes ( )  
Revista Institucional ( )      Folletos ( )      Ninguno ( )

**¿Qué instrumentos de comunicación electrónicos utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado para informar las actividades que realiza?**

Radio ( )      Television ( )      Internet ( )      Telefono ( )  
Pagina Web ( )      Videoconferencias ( )      Ninguno ( )

**¿Qué tipo de instrumentos de comunicación electrónicos le gustaría, que el Gobierno Autónomo Descentralizado, utilice para informar las actividades que realiza, en bien de la ciudadanía?**

Television ( )      Internet ( )      Telefono ( )



Celular ( )

Pagina Web ( )

Videoconferencias ( )

**¿Qué instrumentos cree que serían los más apropiados para informar sobre las actividades que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado a la colectividad?**

Escritos ( )

Electricos ( )

Nosabe no contesta ( )

**¿Cree que con la utilización de estos instrumentos se pueda tener mejor acceso a la información?**

Si ( )

No ( )

No sabe No contesta ( )

**¿Cree que con la utilización de estos instrumentos se fortalezca la relación entre el municipio y la colectividad teniendo plena confianza en sus actividades realizadas y a realizarse?**

Si ( )

No ( )

No sabe No contesta ( )

**ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES, EMPLEADOS Y  
TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
DE CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA.**

**Tabulación/ Población 91 personas**

**¿Sexo de la persona encuestada?**

Hombre ( )                      Mujer ( )

**¿Cargo que ocupa la persona encuesta?**

Autoridades ( )                      Directivos ( )                      Empleados y Trabajadores ( )

**¿Categoría del funcionario público?**

Personal Amparado por la LOSSCA ( )

Personal amparado por el código del trabajo ( )

**¿Qué grado de información operativa y técnica reciben los empleados y trabajadores operativos y administrativos de las autoridades y directores ejecutivos, en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños de Agua Santa?**

Alto ( )                      Medio ( )                      Bajo ( )

**¿Cómo es la relación entre las autoridades, directores departamentales, con empleados y trabajadores en el GAD Municipal de Baños?**

MuyFavorable ( )                      Favorable ( )                      Poco Favorable ( )

**¿Ha comunicado usted sus sugerencias, desacuerdos o comentarios acerca de la labor comunicativa de las autoridades y directores del GAD Baños de Agua Santa.?**

Si ( )            No ( )            No sabe No contesta ( )

**¿Qué tipo de medios o canales de comunicación utilizan las autoridades y directores departamentales, para informar a trabajadores y empleados, sobre los programas, proyectos, estudios y decisiones presentes y futuros, relacionados con la gestión de la Alcaldía, en bienestar de los ciudadanos de Baños de Agua Santa?**

Impresos ( )            Electronicos ( )            Directos ( )

No sabe , no contesta ( )

**¿Qué tipo de medios de comunicación electrónicos utilizan las autoridades y directores para informar sobre su gestión y toma de decisiones a los demás departamentos?**

Internet ( )            Diapositivas ( )            Filmins ( )

Circuito cerrado de Rdio y television ( )    Telefono ( )            Telefono ( )

Fax( )            No sabe no contesta ( )

**¿Qué tipo de medios de comunicación impresos, utilizan las autoridades y directores para informar sobre su gestión y toma de decisiones a los demás departamentos?**

Memos ( )            Cartas ( )            Tableros Informativos ( )

Carteles ( )            Periodicos ( )            Folletos ( )

Publiciones ( )            Volantes ( )            Nosabe no contesta ( )

**¿Se utilizan buzones de sugerencias en cada departamento para comunicar las acciones de trabajo y procesos realizados por empleados y trabajadores a los directivos de área en el GAD de Baños de Agua Santa?**

Si ( )            No ( )            No sabe No contesta ( )

**¿Cree usted necesario el uso del Intranet en el GAD Municipal de Baños de agua Santa, para mantener informado a los empleados y trabajadores sobre los programas y actividades que se planifican y los que se ejecutaran posteriormente, por cada periodo administrativo en la institución?**

Si ( )            No ( )            No sabe No contesta ( )

**¿Qué tipo de recursos institucionales se estan utilizando para ejecutar la gestion de comunicación organizacional en el GAD Baños de Agua Santa.?**

Materiales ( )            Administrativos ( )            Financieros ( )  
Economicos ( )            Legales ( )

**¿Cuál es el grado de eficiencia de estos medios o canales de comunicación interna al momento de informar a empleados y trabajadores sobre la gestión administrativa desarrollada en beneficio de la comunidad?**

Alto ( )            Media ( )            Baja ( )            No sabe No contesta ( )

**¿Es adecuado que el Departamento de Comunicación Institucional del GAD Municipal de Baños, haga uso de las redes sociales por internet, como facebook, twitter, youtube, para completmentar la difusion de la informaicn publica sobre la gestion economica, social y política a la ciudadania del cantón y población ecuatoriana en general.?**

Si ( )            No ( )            No sabe No contesta ( )

**¿Existe un Plan de Comunicación Organizacional, en el GAD de Baños de Agua Santa?.**

Si ( )      No ( )      No sabe No contesta ( )

**¿Cree usted necesario establecer un presupuesto anual independiente para la elaboración de un Plan de Comunicación Organizacional en el Municipio?**

Si ( )      No ( )      No sabe No contesta ( )

## **ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR ZONAL DEL CANTON BAÑOS DE AGUA SANTA**

**Entrevistado: Ing. Rommel de la Torre**

**Entrevistador: Eduardo Guevara**

**Objetivo:** Obtener informar verbal real y a oportuna sobre la gestión de medios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baños de Agua Santa, utilizados en la comunicación interna y externa y su percepción en la ciudadanía del cantón Baños.

**¿Conoce usted que medios de comunicación electrónicos más adecuados son necesarios para que el ciudadano acceda libremente a la información generada dentro de la institución?**

**¿Conoce usted que medios de comunicación impresos más adecuados son necesarios para que el ciudadano acceda libremente a la información generada dentro de la institución?**

**¿Conoce usted que medios de comunicación directos más adecuados son necesarios para que el ciudadano acceda libremente a la información generada dentro d a institución?**

**Usted cree que las reuniones laborales frecuentes con los trabajadores mejoraran su desempeño para el área de servicios de información y asistencia al ciudadano.**

**¿La ciudadanía está informada constantemente de la gestión social y pública realizada por el Municipio?**

**¿El alcalde tiene jurisdicción total sobre los medios de comunicación y en qué grado lo está el estado?**

**¿Se establecen políticas internas de comunicación en el GAD municipal?**

**¿Está usted al tanto de los requerimientos sociales en cuanto al acceso a la información pública de parte de los ciudadanos?**

**¿Cómo administra usted la gestión zonal de algunas parroquias para que la comunicación llegue al público con transparencia y de forma inmediata?**